

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA NTC ISO  
9001:2015, NTC ISO 14001:2015 Y NTC 45001: 2018 PARA LA ORGANIZACIÓN  
NARANJO VELANDÍA CONSULTORÍA SAS**

**ANA MARIA OSPINA JARAMILLO  
SONIA PAOLA VELANDIA BUITRAGO**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA  
PEREIRA  
2021**

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA NTC ISO  
9001:2015, NTC ISO 14001:2015 Y NTC 45001: 2018 PARA LA ORGANIZACIÓN  
NARANJO VELANDÍA CONSULTORÍA SAS**

**ANA MARIA OSPINA JARAMILLO  
SONIA PAOLA VELANDIA BUITRAGO**

**TRABAJO DE GRADO  
PARA OPTAR AL TITULO DE ESPECIALISTA EN GESTION DE CALIDAD Y  
NORMALIZACION TECNICA**

**DIRECTORA  
Mg. ENIS PAOLA GARCÍA GARCÍA**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA  
PEREIRA**

**2021**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
3. OBJETIVOS.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
4. JUSTIFICACIÓN.....	4
5. DELIMITACIÓN .....	5
6. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	5
6.1 FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN .....	6
7. MARCO TEÓRICO .....	8
7.1 NTC ISO 9001: 2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	10
7.2 NTC ISO 14001: 2015 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	12
7.3 NTC-ISO 45001:2018 SISTEMAS DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	13
8. MARCO LEGAL .....	21
9. METODOLOGÍA.....	26
10. RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	29
10.1 CARACTERIZACIÓN LAS ACTIVIDADES Y PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA EMPRESA NARANJO VELANDIA CONSULTORIA SAS.....	29
10.2. ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MEDIANTE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, FORMATOS Y REGISTROS EN CONFORMIDAD A LAS NORMAS NTC. ....	42

10.2.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	42
10.2.2 LIDERAZGO.....	50
10.2.3 PLANIFICACIÓN.....	61
10.2.4 APOYO.....	74
10.2.5 OPERACIÓN.....	78
10.2.7 MEJORA.....	88
10.3 DIFUSIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN A LAS PARTES INTERESADAS .....	92
CONCLUSIONES .....	94
RECOMENDACIONES.....	98
BIBLIOGRAFÍA .....	99

## LISTA DE TABLAS

tabla 1. Modelo Phva Aplicado Al Sga, Sgc Y Sg-Sst. Fuente: Iso Ntc14001:2015, Iso Ntc 9001:2015 E Iso Ntc 45001:2018. ....	17
Tabla 2. Marco Legal Aplicable Al Proyecto. Fuente: Autores. 2020. ....	21
Tabla 3. Matriz Metodológica. Fuente: Autores, 2020. ....	26
Tabla 4. Análisis De Las Estrategias .....	35
Tabla 5. Estrategias De Cumplimiento Para Las Partes Interesadas .....	38
Tabla 6. Registro Del Listado Maestro .....	89

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Principios De Calidad.....	11
Figura 2. Normas Y Guías Relacionadas Con El Sistema De Gestión De Calidad.....	12
Figura 3. Normas Del Sistema De Gestión Ambiental .....	13
Figura 4. Estructura Del Sg-Sst .....	15
Figura 5. Focos Del Sg-A, Sg-Sst Y Sg-C.....	16
Figura 6. Evolución Y Actualización De La Iso 9001:2015 Y La Iso 14001:2015.....	20
Figura 7. Porcentaje De Implementación Iso 9001:2015.....	30
Figura 8. Porcentaje De Implementación Iso 14001:2015.....	31
Figura 9. Porcentaje De Implementación Iso 45001:2018.....	32
Figura 10. Diagnóstico Final De La Implementación Del Sistema Integrado De Gestión .....	33
Figura 11. Mapa De Procesos .....	41
Figura 12. Formato Matriz Dofa.....	43
Figura 13.Formato Matriz De Partes Interesadas .....	45
Figura 14..Registro De Partes Interesadas .....	46
Figura 15. Alcance Del Sistema De Gestión .....	47
Figura 16.Plan Anual De Capacitaciones .....	56
Figura 17.Formato De Matriz De Comunicación .....	58
Figura 18.Registro De Matriz De Comunicación .....	59
Figura 19. Formato Matriz De Riesgos Y Oportunidades .....	62
Figura 20. Registro Matriz De Riesgos Y Oportunidades .....	63
Figura 21.Formato Objetivos Hseq.....	65
Figura 22.Registro De Objetivos Hseq .....	66
Figura 23. Formato Matriz De Identificación Y Evaluación De Aspectos E Impactos Ambientales.....	68
Figura 24.Registro Matriz De Identificación De Aspectos E Impactos Ambientales .....	69
Figura 25. Formato De Gestión Del Cambio .....	70
Figura 26. Formato Matriz Legal.....	71
Figura 27. Registro Matriz Legal.....	72
Figura 28. Formato Presupuesto Anual Sig .....	74
Figura 29.Formato De Asistencia .....	76
Figura 30. Formato De Evaluación.....	77
Figura 31. Formato De Control Operacional .....	79
Figura 32. Formato De Matriz De Indicadores.....	82
Figura 33. Formato De Informe De Auditoria .....	83
Figura 34.Formato Plan De Auditoria .....	84
Figura 35. Formato Programación De Auditorias.....	85
Figura 36.Formato De Inspección Gerencial .....	87
Figura 37. Formato De Control Acciones Preventivas, Correctivas Y/O De Mejora.....	88

## **RESUMEN**

La gestión de la calidad, la Seguridad y salud en el trabajo y la protección por el medio ambiente, actualmente son absolutamente necesarios para las organizaciones, en tal sentido la implementación de sistemas de gestión contribuye a la mejora de las empresas fortaleciendo la satisfacción de sus clientes, el cumplimiento legal asociado a sus peligros y riesgos y la gestión sobre sus impactos ambientales, entre muchos más objetivos y requisitos, viene de la mano.

Teniendo en cuenta las normas técnicas internacionales existentes para asegurar estos cumplimientos se presenta el actual documento como trabajo de grado que contribuye con la implementación de un sistema integrado de gestión HSEQ, teniendo como parámetro inicial la identificación y validación de su contexto sin dejar de lado la gestión por procesos pasando por la documentación suficiente para dar cumplimiento a cada uno de los requisitos de las 3 normas y finalizando con la socialización de dicha documentación a una persona designada por la organización.

Como aporte final es claro que la organización Naranjo Velandia Consultoría SAS debe continuar con su proceso de implementación dado que un sistema de gestión no sólo se basa en documentar sino en mantener y mejorar continuamente.

## **ABSTRACT**

Quality management, health and safety at work and protection for the environment are currently absolutely necessary for organizations, in this sense the implementation of management systems contributes to the improvement of companies by strengthening the satisfaction of their clients, the legal compliance associated with their dangers and risks and the management of their environmental impacts, among many more objectives and requirements, comes hand in hand.

Taking into account the existing international technical standards to ensure these compliance, the current document is presented as a degree project that contributes to the implementation of an integrated HSEQ management system, having as an initial parameter the identification and validation of its context without neglecting the management by processes going through sufficient documentation to comply with each of the requirements of the 3 standards and ending with the socialization of said documentation to a person designated by the organization.

As a final contribution, it is clear that the organization Naranjo Velandia Consultoría SAS must continue with its implementation process since a management system is not only based on documenting but also on continually maintaining and improving.



## **1. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años, los términos de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Ambiente pasaron a tomar importancia dentro de los procesos internos de las organizaciones, razón por la cual se hace necesario contar con un sistema de gestión que logre consolidar y alinear los tres enfoques de manera que, permita a la organización orientar el servicio que presta, corregirlo o mejorarlo continuamente con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas; lograr una adecuada administración y mejoramiento continuo de la gestión de seguridad y salud en el trabajo y en el ámbito ambiental conocer los impactos que se generan a partir del desarrollo de sus actividades, para lograr mitigarlos, reducirlos y controlarlos.

El presente proyecto estará enfocado en proponer y proporcionar a la organización NARANJO VELANDIA CONSULTORIA SAS herramientas que permitan estructurar la documentación de los Sistemas de Gestión Ambiental, de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a las normas NTC-ISO 14001:2015; NTC-ISO 9001: 2015 y NTC-ISO 45001:2018, y la implementación de uno de los procesos, para que posterior a la culminación de la pasantía la organización pueda llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión Integrado en su totalidad, teniendo en cuenta su estrategia empresarial, la toma de decisiones y el cumplimiento de requisitos legales.

## **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El presente proyecto se desarrollará en la organización NARANJO VELANDIA

CONSULTORIA SAS que tiene por objeto social el suministro e instalación de sistemas de Ingeniería para trabajo seguro en alturas, además de la consultoría, capacitación y auditoría en temas HSEQ; actividades que ha venido desarrollando desde la constitución de la empresa en el mes de mayo del año 2019. Teniendo en cuenta las necesidades que apremian actualmente a la empresa en temas de cumplimiento de requisitos legales tanto de carácter ambiental como de Salud y Seguridad en el trabajo, la carencia de información documentada y de procesos estandarizados que faciliten la prestación del servicio; se plantea el diseño de la estructura de un sistema integrado de gestión con base en la totalidad de los procesos, y la implementación de uno de sus procesos con el fin de establecer una base que permita a la organización estandarizar y facilitar la gestión de los procesos, y que al mismo tiempo garantice el cumplimiento de los requisitos legales.

### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo a partir de la documentación y ejecución de actividades de un Sistema Integrado de Gestión en una organización como NARANJO VELANDÍA CONSULTORÍA SAS se puede facilitar la administración y mejora continua de los procesos internos para que estén orientados al direccionamiento estratégico, la competitividad y cumplimiento de los requisitos legales?

### **3. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar un Sistema Integrado de Gestión para la organización NARANJO VELANDIA CONSULTORIA SAS basado en la NTC- ISO 9001: 2015, NTC- ISO 14001:2015 y NTC-ISO 45001:2018, con el propósito de orientar sus procesos internos al direccionamiento estratégico, la competitividad y cumplimiento de los requisitos legales.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar las actividades y procesos que se llevan a cabo en la empresa NARANJO VELANDIA CONSULTORIA SAS
- Estructurar el Sistema Integrado de Gestión mediante la documentación de procedimientos, instructivos, formatos y registros en conformidad a las normas NTC- ISO 9001: 2015, NTC- ISO 14001:2015 y NTC-ISO 45001:2018, teniendo en consideración las necesidades de la organización y requerimientos de las partes interesadas.
- Difundir el Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas pertinentes de la empresa NARANJO VELANDIA CONSULTORIA SAS

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

El proyecto está orientado a la documentación del Sistema Integrado de Gestión para la organización NARANJO VELANDÍA CONSULTORÍA SAS en conformidad con las normas de estándar internacional, mediante el establecimiento de metodologías y herramientas que permitan a la organización mejorar la estandarización, la planificación organizacional y por ende la gestión empresarial, para llevar un control de las actividades realizadas, y mejoramiento continuo de sus procesos.

El propósito de la gestión documental para la organización NARANJO VELANDIA SAS es administrar el flujo de su documentación, llevando un control de las operaciones y actividades que se encuentran asociadas a los aspectos más significativos identificados dentro del Sistema de Gestión Integrado para que se encuentren alineados y en conformidad a lo que se planteó en la política integrada, alcance y objetivos estratégicos permitiendo así la ejecución organizada, sistemática y estandarizada de la información documentada.

Los beneficios de la documentación del Sistema Integrado de Gestión serán posibles en la medida en que tanto la gerencia como sus colaboradores asuman su compromiso y responsabilidad para su posterior aplicación. Para ello son fundamentales: el liderazgo,

comunicación y apropiación de todo el personal, sin estos factores no es posible generar cambios positivos en la gestión integral de la organización.

## **5. DELIMITACIÓN**

El proyecto se desarrollará en la organización NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA SAS, que cuenta una sede ubicada en la Ciudad de Pereira, en la dirección Calle 152a # 14b-16 Manzana 7 Casa 4, teniendo en cuenta todas las actividades realizadas por la empresa a saber; asesoría, consultoría, capacitación y auditoria en temas HSEQ y trabajo seguro en alturas, suministro, instalación, certificación e inspección de sistemas de ingeniería para trabajo seguro en alturas, entre otros.

El proyecto da inicio con el diagnóstico actual de la organización NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA SAS desarrollando una propuesta inicial para el diseño del Sistema de Gestión Integrado de: Calidad, Salud y Seguridad en el Trabajo y Gestión Ambiental que involucre todos los procesos de la organización, bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 14001:2015 y posteriormente llevar a cabo la divulgación del Sistema Integrado de Gestión diseñado.

## **6. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se implementará el caso de estudio como estrategia metodológica para el desarrollo del anteproyecto, ya que este método permitirá estudiar el tema desde múltiples perspectivas

y no desde la influencia de una sola variable. De este modo, se puede explorar en forma más profunda los antecedentes de investigaciones ya realizadas y la actualización en temas conceptuales y en materia de legislación que emergen.

El alcance de la investigación es de tipo exploratorio y descriptivo (Hernández Sampieri, 2014)

el primero tiene como objetivo ayudar al investigador a identificar las posibles correcciones que se deben de realizar para obtener un SIG en la organización mediante una fase preliminar la cual es la documentación del sistema la cual no tiene existencia en la empresa, el segundo, conduce al estudio de la organización a través de sus antecedentes y características a partir de la recolección e indagación con el fin de darle análisis a todo los requerimientos de las Norma Técnica; el enfoque de la investigación es mixto pues se investigará tanto enfoques cualitativos (descripción de la organización) como cuantitativos (establecimiento de indicadores) generando una mejor articulación en los procesos y una investigación con mayor profundidad.

## **6.1 FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN**

La revisión y recopilación de la información permitirá conocer, identificar y analizar el contexto de la organización mediante datos formales, informales, escritos, entre otros para acceder a la información necesaria; para ello existen 2 tipos de fuentes (Hernández Sampieri, 2014) que se utilizarán para el diagnóstico correspondiente:

### 6.1.1 FUENTES PRIMARIAS

Como fuente primaria para el levantamiento de información se cuenta con la información existente y/o suministrada por la organización teniendo en cuenta las actividades de prestación de servicios que desarrolla como parte de su objeto social.

### 6.1.2 FUENTES SECUNDARIAS

Durante el proceso de investigación se tendrá en cuenta en su mayoría, información de instituciones y/o entidades oficiales como fuente para la recolección de información conceptual y legislativa de calidad, pertinente, confiable y veraz relacionada con el establecimiento, documentación e implementación de un Sistema de Gestión Integrado, principalmente basada en las normas internacionales NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

## **7. MARCO TEÓRICO**

A través del tiempo la Gestión Empresarial ha traído grandes cambios satisfactorios en los negocios, el cual ha estado inmerso en todos los aspectos que constituyen la misma, como lo es la seguridad y salud en el trabajo, la calidad en los procesos organizacionales y el medio ambiente, lo cual ha generado gran responsabilidad por parte de los empresarios con el fin de lograr una alta eficiencia y eficacia en los procesos empresariales; es por esto que la adopción de Normas Técnicas Colombianas (NTC), se hacen necesarias para establecer criterios que correspondan a las necesidades internas y externas de la organización (ICONTEC) con el objetivo de cumplir con los estándares comerciales y la implementación de los sistemas de gestión .

El concepto de sistema está inmerso en la ISO 9000:2015 la cual establece que es “Un conjunto de elementos interrelaciones que interactúan” con el propósito de darle cumplimiento a una función específica; la gestión está definida como “las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” entonces, la integración de estos dos conceptos da lugar a las acciones dirigidas para establecer políticas, objetivos y procesos para el logro de metas determinadas por una organización.

Lo sistemas de gestión garantizan que la empresa cumpla con estándares estipulados con normas internacionales (Gonzalez Vilorio, 2011), una organización puede tener su propio sistema



de gestión, dependiendo el en el cual requiere certificarse o en este caso que la empresa requiera certificarse de varias disciplinas para simplificar la realización de diferentes sistemas a los cual se le llama Sistema Integrado de Gestión (SIG).

La eficacia de una SIG basada en su ciclo de mejora continua o ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) en función de los objetivos, contexto y nivel de madurez que tenga la empresa, buscando la reducción de los riesgos a los cuales puede estar expuesto la empresa ya sea en términos de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo, medio ambiente, entre otros.

Un Sistema Integrado de Gestión se compone según Torres Alvarado, 2019 de la siguiente estructura:

- Organización
- Planificación
- Sistema de gestión integrado
- Capacitación y cualificación
- Documentación del sistema y control
- Implantación
- Evaluación y control del sistema integrado
- Mejora del sistema
- Comunicación

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizará el diseño de un Sistema Integrado en temas de calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental, por lo cual es importante diferenciar que aporta cada una de las Normas Técnicas a utilizar en el proceso investigativo:

### **7.1 NTC ISO 9001: 2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Es la base del sistema de gestión de la calidad, está proporciona requisitos, orientación y herramientas para las organizaciones que buscan asegurar que sus productos y servicios cumplen con los requisitos exigidos por los clientes y que la Calidad de estos sea continuamente mejorada (ICONTEC: ISO 9001, 2015).

- **Principios de la calidad**

En la última actualización de la ISO 9001, fueron identificados siete principios de gestión de la calidad (Sirvent Asensi, Soler, & Pérez Bernabeu, 2017) que pueden ser utilizados por la gerencia con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

**Figura 1. Principios de calidad**

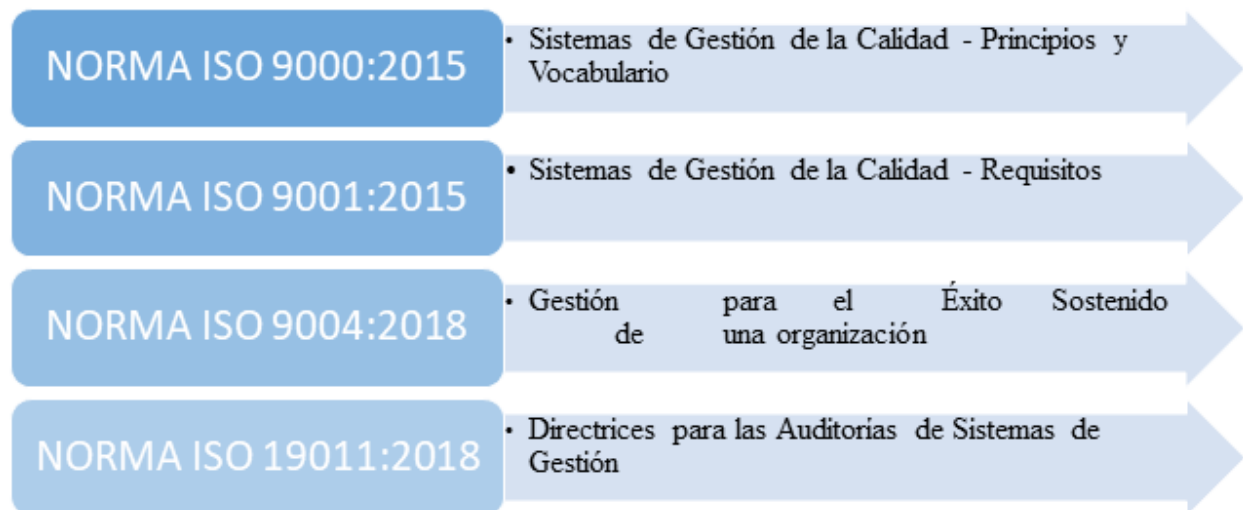


*Nota.* En la figura se presenta los principios que hacen parte del enfoque de calidad el cual da lugar a la eficiente realización de procesos y la obtención de mejores resultados en la organización con el fin de garantizar el cumplimiento de todos los estándares (Autores, 2020)

- **Normas y Guías Relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**

La serie ISO 9000 está compuesta por varias Normas. La única Norma utilizada para certificar organizaciones es la ISO 9001:2015. Las Normas que completan la familia de las ISO 9000 (Eafit, 2021), son las siguientes:

**Figura 2. Normas y guías relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad**



Nota. La familia 9000 aportan numerosos enfoques para la realización de los sistemas de gestión de calidad, por esto, es importante tenerlas en cuenta en el proceso investigativo, pues apoyaran como tal la realización de este (Autores,2020)

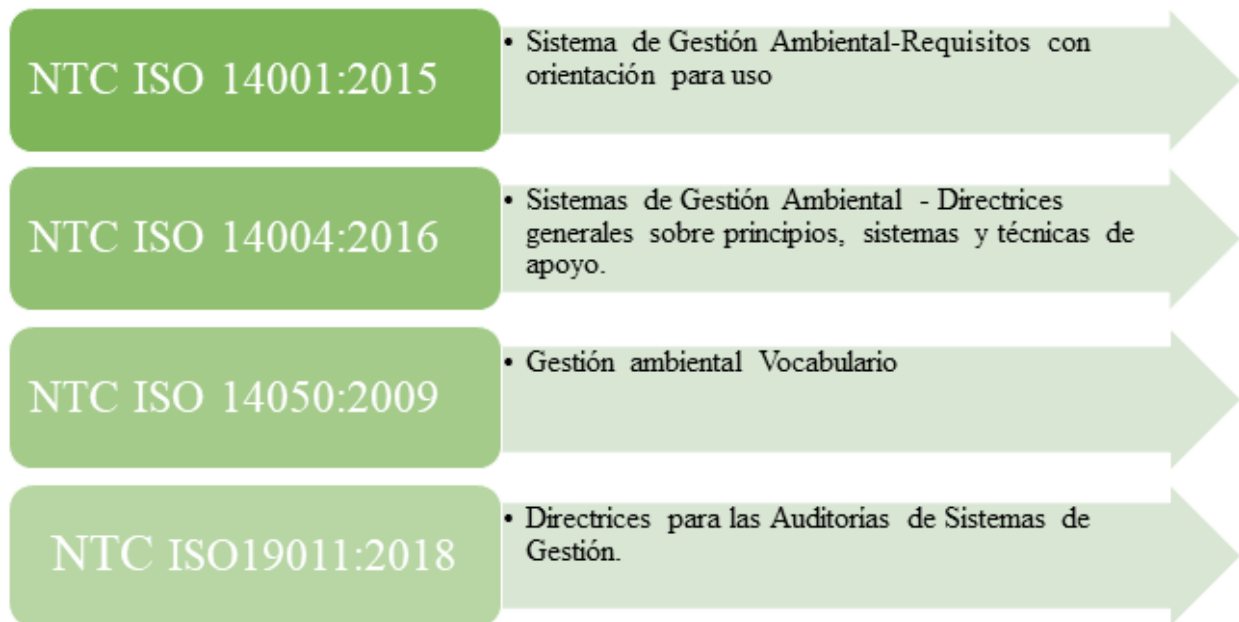
## **7.2 NTC ISO 14001: 2015 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Proporciona herramientas prácticas a organizaciones de todo tipo para el manejo de las responsabilidades ambientales, haciendo especial énfasis en el desarrollo y consolidación de la gestión ambiental.

- **Normas y Guías Relacionadas - Sistema de Gestión Ambiental (SGA)**

La Norma ISO 14001 es la Norma que orienta para la implementación de Sistemas de Gestión Ambiental en una organización (Eafit, 2021). La familia de Normas ISO 14000, está conformada por las siguientes:

***Figura 3. Normas del Sistema de Gestión Ambiental***



*Nota.* La NTC 14001 aporta numerosos enfoques para la realización de los sistemas de gestión de calidad, por esto, es importante tenerlas en cuenta en el proceso investigativo, pues apoyaran como tal la realización de este (Autores,2020)

### **7.3 NTC-ISO 45001:2018 SISTEMAS DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

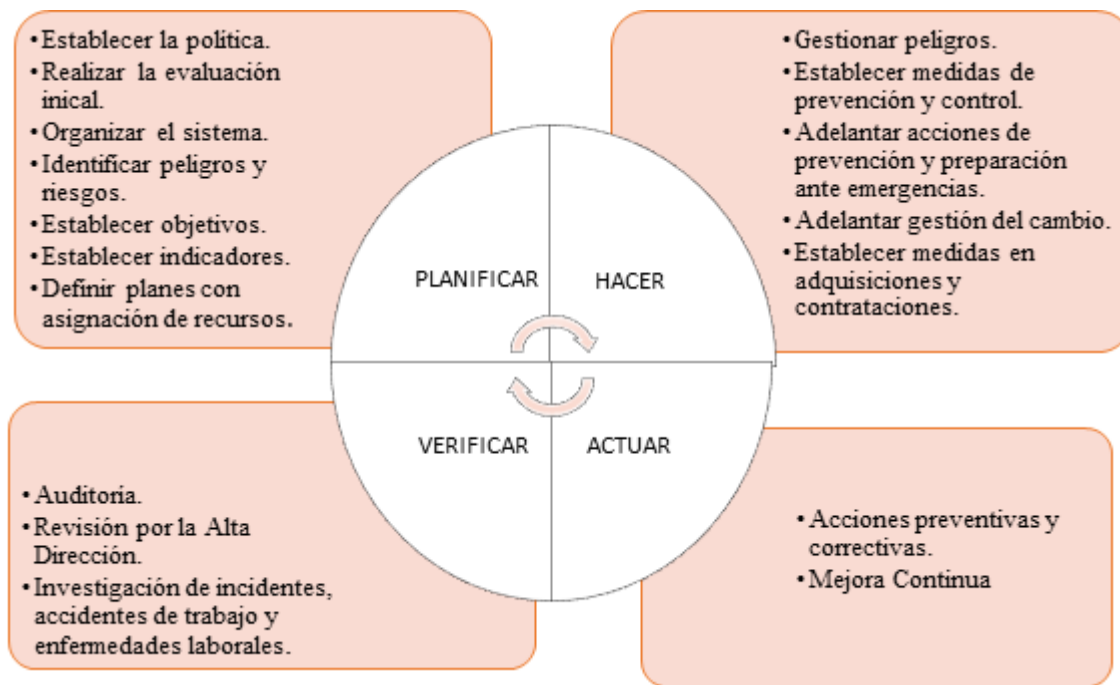
El propósito de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo proporciona un marco de referencia para gestionar los riesgos y las oportunidades para la seguridad y salud en el trabajo.

El principal objetivo y los resultados que se obtienen son para la prevención de lesiones y deterioro de la salud que se relaciona con el trabajo y proporciona lugares de trabajo seguro y saludable. Es muy importante para la empresa eliminar los peligros y minimizar los riesgos de la seguridad y salud en el trabajo según las medidas de prevención y protección eficaces.

- **Estructura general en relación con el modelo PHVA**

La estructura nueva está orientada a que el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo forme parte del Sistema de Gestión de la organización y por esta razón está inspirado en el modelo PHVA y es implementado como un proceso lógico por etapas, que permite el mejoramiento continuo. Su objetivo es anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

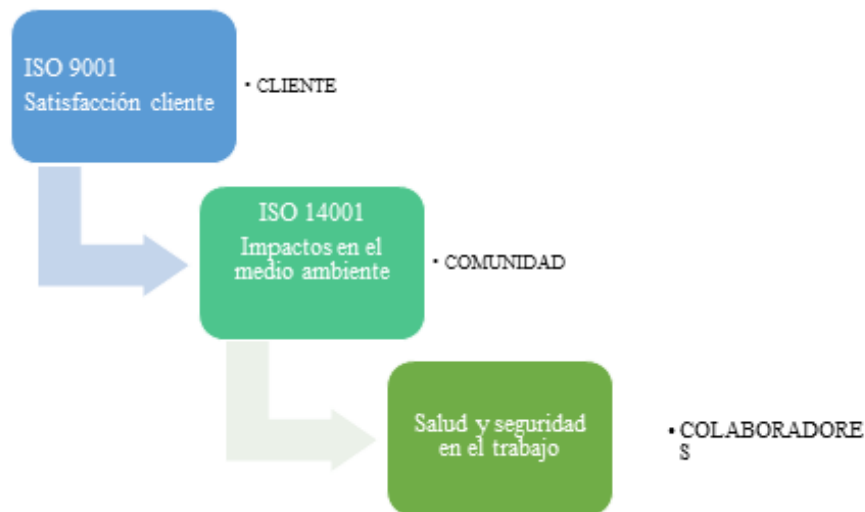
**Figura 4. Estructura del SG-SST**



*Fuente: Autores, 2020.*

Los modelos del SIG, están enfocados a diferentes criterios con el fin de cumplir adecuadamente la meta a la que se requiere llegar mediante la articulación de los mismos, es por eso que los focos principales de cada uno son:

**Figura 5. Focos del SG-A, SG-SST y SG-C**



*Nota.* Las anteriores NTC permiten unificar criterios que se pueden trabajar para la gestión eficiente de la organización (Autores,2020)

En relación con esto se va construyendo la integración de un conjunto de actividades que conforman el deber misional con el propósito de darle un valor agregado a la organización, pues la implementación de estas Normas da paso a la competitividad y a altos índices de productividad.

La base para el enfoque del SGC, SG-SST y SGA se fundamenta en el concepto de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, conocido como el modelo PHVA. Este modelo proporciona un proceso interactivo usado por las organizaciones para lograr la mejora continua.



**Tabla 1. Modelo PHVA aplicado al SGA, SGC y SG-SST. Fuente: ISO NTC14001:2015, ISO NTC 9001:2015 e ISO NTC 45001:2018.**

	SGC	SGA	SG-SST
<b>PLANIFICAR</b>	<p>Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.</p>	<p>Establecer los objetivos ambientales y los procesos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización.</p>	<p>Determinar y evaluar los riesgos, oportunidades para la SST y establecer los objetivos de la SST y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de la SST de la organización.</p>
<b>HACER</b>	Implementar los procesos según lo planificado.		

	SGC	SGA	SG-SST
<b>VERIFICAR</b>	Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.	El seguimiento y medir los procesos respecto a la política ambiental, incluidos sus compromisos, objetivos ambientales y criterios operacionales, e informar de sus resultados.	Hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la SST, e informar sobre los resultados
<b>ACTUAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de la SST para alcanzar los resultados previstos.</li> </ul>		

- **Evolución de la Norma NTC - ISO 9001 y NTC - ISO 14001**

Todas las Normas ISO de Sistemas de Gestión están sujetas a una revisión periódica según sus propias reglas, el comité técnico es quién determina, si la revisión es conveniente y define los objetivos para mantener su relevancia en el mercado.

A lo largo de los años estas Normas han sufrido una serie de cambios dando lugar a diferentes versiones que actualizaron (Muñoz Oyuela, 2020) y ampliaron los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para cualquier organización, hasta llegar a objetivos en común, como los siguientes:

- Integración con otros Sistemas de Gestión
- Enfoque integrado de la gestión organizacional

**Figura 6. Evolución y actualización de la ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015**



*Fuente: Autores, 2020*

Todo lo anterior, ayuda a establecer los criterios y conceptos que se utilizaran en el proceso investigativo con el fin de conocer la perspectiva en la implementación futura de un Sistema Integral de Gestión en la ORGANIZACIÓN NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA SAS.

## 8. MARCO LEGAL

En la siguiente tabla compilatoria se presenta como marco legal la legislación y las normas técnicas que son coherentes y a las cuales se les da cumplimiento con el presente sistema integrado de gestión.

*Tabla 2. Marco legal aplicable al proyecto. Fuente: Autores. 2020.*

TIPO DE NORMA	NOMBRE	TEMÁTICA	AÑO DE EMISIÓN	EMISOR	DESCRIPCIÓN
NORMA TÉCNICA	NTC 4500 1:20 18	SISTEMAS DE GESTIÓN S EGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2018	ICONTEC	Parámetros para seguir la adopción de un sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
NORMA	NTC	SISTEMA DE	2015	ICONTEC	Sistemas de

TIPO DE NORMA	NOMBRE	TEMÁTICA	AÑO DE EMISIÓN	EMISOR	DESCRIPCIÓN
TÉCNICA	1400 1:20 15	GESTIÓN AMBIENTAL			gestión ambiental. requisitos con orientación para su uso.
NORMA TÉCNICA	NTC 9001 :201 5	SISTEMA DE CALIDAD	2015	ICONTEC	Sistema de gestión de la calidad. Requisitos
DECRETO ÚNICO O REGLAMENTO NORMATIVO	1072	DECRETO ÚNICO REGLAMENTO DEL SECTOR TRABAJO	2015	MINISTERIO DE LABOR TRABAJO	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamento del Sector

TIPO DE NORMA	NOMBRE	TEMÁTICA	AÑO DE EMISIÓN	EMISOR	DESCRIPCIÓN
					Ambiente y Desarrollo Sostenible .
DECRETO ÚNICO O REGLAMENTO AMENDATORIO	1076	DECRETO ÚNICO REGLAMENTO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2015	PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA LICENCIADA DE COLOMBIA	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible .
DECRETO	1077	DECRETO ÚNICO	2015	PRESIDENTE	Por medio del

TIPO DE NORMA	NOMBRE	TEMÁTICA	AÑO DE EMISIÓN	EMISOR	DESCRIPCIÓN
ÚNICO REGLAMENTO		REGLAMENTO DEL SECTOR VIVIENDA, CALIDAD Y TERRITORIO.		TE DE LA REP ÚB LIC A DE CO LO MB IA	cual se expide el Decreto Único Reglamento del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
DECRETO ÚNICO REGLAMENTO	1079	DECRETO ÚNICO REGLAMENTO DEL SECTOR TRANSPORTE	2015	PRESIDENTE DE LA REP ÚB LIC	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamento del



TIPO DE NOR MA	NOMBRE	TEMÁTICA	AÑO DE EM ISI ÓN	EMISOR	DESCRIPCIÓN
				A DE CO LO MB IA	Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.

## 9. METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta todo lo anterior, es importante determinar las actividades a implementar con respecto a cada objetivo propuesto para la investigación con el fin de diseñar de forma general lo que se va a emprender, esto garantiza que exista una correlación en los componentes involucrados, es por ello que se realiza la Matriz metodológica.

*Tabla 3. Matriz Metodológica. Fuente: Autores, 2020.*

FASES	ACTIVIDADES	ENTREGABLES
<b>I. CARACTERIZACIÓN</b>	Diseño de procesos	Mapa de proceso y caracterizaciones
	Realización del diagnóstico	Documento dx - Lista de chequeo de las normas ISO 45001, 14001 y 9001.
	Análisis estratégico	Matriz DOFA - comprensión, contexto interno y externo.
	Análisis de Partes interesadas	
	Análisis de fortalezas y debilidades, oportunidades	Alcance del SIG.

FASES	ACTIVIDADES	ENTREGABLES
	amenazas	
<b>II.DOCUMENTACION</b>	Elaboración de documentos relacionados con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:201	Procedimientos o instructivos o guías o formatos para dar cumplimiento en cuanto a información documentada el SIG
		Política integrada de Gestión
		Manuales o perfil de cargo (responsabilidades, roles, autoridades y competencia)
		Análisis y acciones para abordar de riesgos y oportunidades del SIG.
		Objetivos integrados de gestión
		Elaboración de planes para cumplimiento y seguimiento de objetivos del SIG
		Presupuesto del SIG y su asignación
		Fichas de indicadores
		Documentos que validen la percepción de satisfacción del cliente
		Diseño del programa de auditoria del SIG
		Documentos que permitan identificar peligros, evaluar riesgos y oportunidades en SST
		Documento para identificar y evaluar requisitos legales
		Documentos para prepararse y dar respuesta ante

FASES	ACTIVIDADES	ENTREGABLES
	8.	emergencias
		Documentos para manejo de incidentes
		Documentos para manejo de aspectos y sus impactos
		ambientales asociados
III DIFUSION DEL SIG	Socialización general del del sistema.	Materiales para la apropiación y socialización del SIG

## **10. RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

Los resultados del presente trabajo de grado se obtuvieron a través de la aplicación de la metodología planteada donde con la verificación del cumplimiento de cada uno de los numerales de las NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 Y NTC 45001:2018 y la observación fueron cruciales para la construcción de los documentos junto con su respectiva socialización a la organización, lo cual se presenta a continuación:

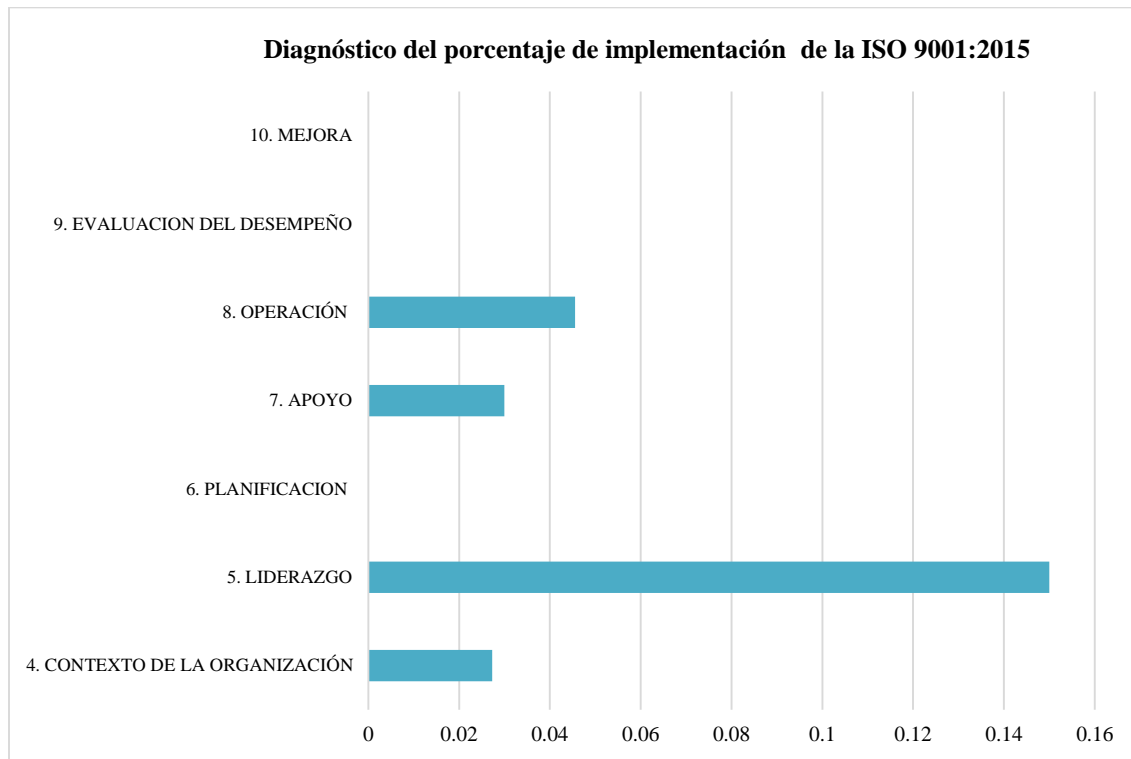
### **10.1 CARACTERIZACIÓN LAS ACTIVIDADES Y PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA EMPRESA NARANJO VELANDIA CONSULTORIA SAS**

#### **10.1.1 Lista de chequeo**

Con el fin de realizar una caracterización de la organización se hizo un diagnostico a través de la elaboración de listas de chequeo (Anexo A.) de cada una de las normas validando cada uno de los numerales con las actividades y documentos ya existentes.

A continuación, se realizaron gráficas en las cuales se observa el porcentaje de cumplimiento de cada una de las normas evidenciando que en ninguna de ellas se presenta un cumplimiento superior al 10%.

**Figura 7. Porcentaje de implementación ISO 9001:2015**

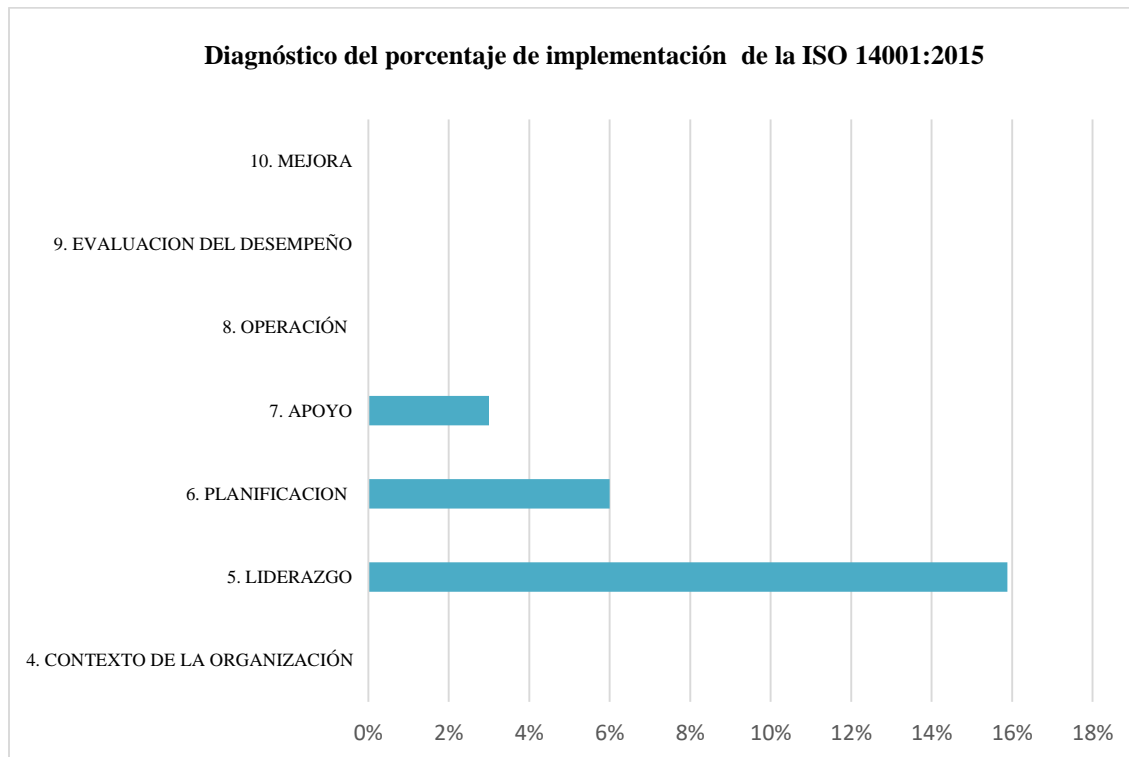


*Nota.* Teniendo en cuenta la calificación de las listas de chequeo realizadas, se obtuvo el gráfico del porcentaje de implementación del sistema de calidad según los numerales previamente calificados. (Autores, 2021)

De acuerdo con el gráfico realizado se pudo diagnosticar que el numeral 5. Liderazgo es el que mayor porcentaje dio al realizar la calificación, pues se pudo determinar que para la empresa es muy importante el establecimiento del enfoque al cliente y las responsabilidades y roles establecidas por la organización; sin embargo, no se implementa ni se mantiene dentro de la organización.

En el diagnóstico de la ISO 14001:2015, el liderazgo también es uno de los numerales que mayor sobresale con un 16% como se evidencia en el siguiente gráfico:

**Figura 8. Porcentaje de implementación ISO 14001:2015**

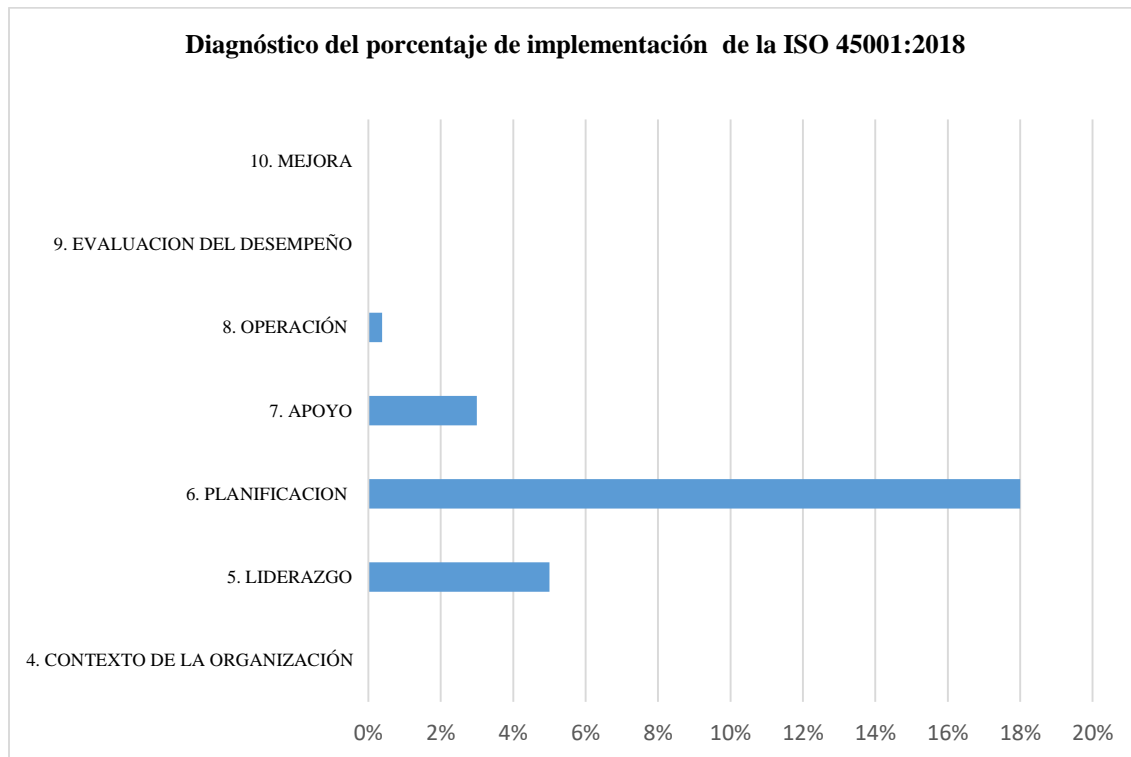


*Nota.* Teniendo en cuenta la calificación de las listas de chequeo realizadas, se obtuvo el grafico del porcentaje de implementación del sistema ambiental según los numerales previamente calificados. (Autores, 2021)

Se pudo identificar que se establecen compromisos relacionados con la mejora continua, la rendición de cuentas y el apoyo de roles en la organización, pero no se mantiene, ni se implementa el numeral dentro de la misma.

Por otro lado, en la calificación de la Norma ISO 45001:2018 se evidenció el mayor porcentaje (18%) en su numeral 6. Planificación de esta manera.

**Figura 9. Porcentaje de implementación ISO 45001:2018**



*Nota.* Teniendo en cuenta la calificación de las listas de chequeo realizadas, se obtuvo el grafico del porcentaje de implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo según los numerales previamente calificados. (Autores, 2021)

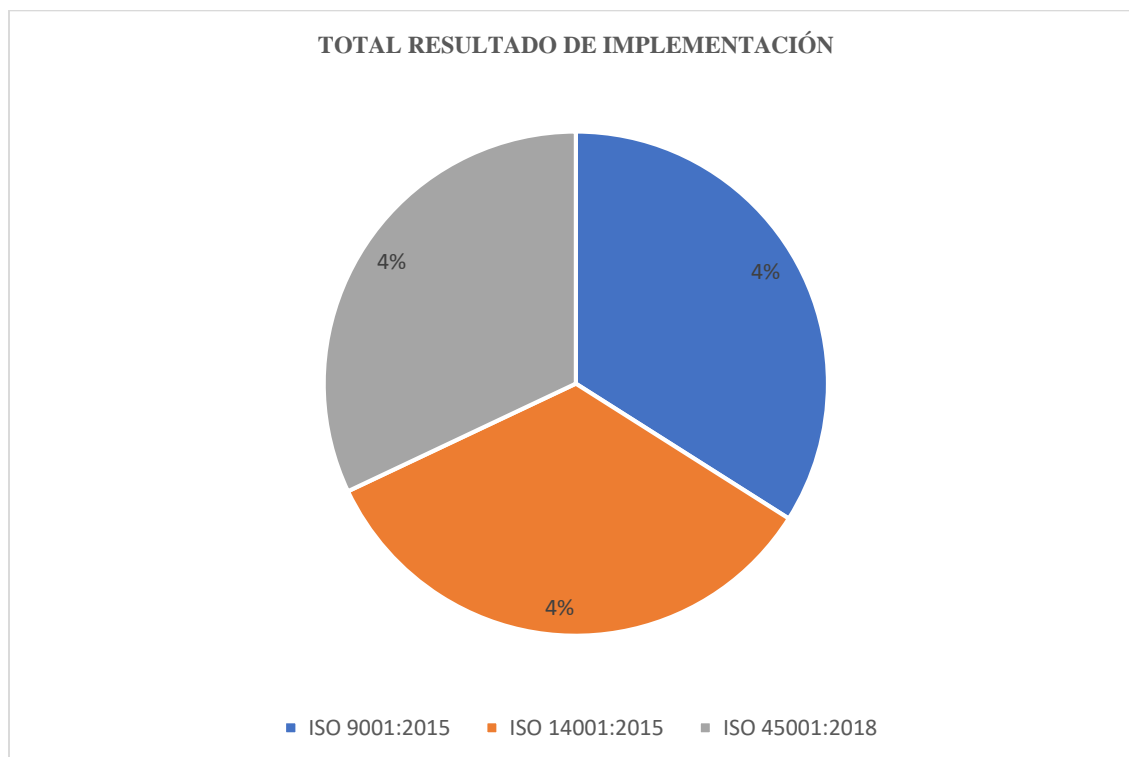
La anterior Figura demuestra que el porcentaje en ejecución del SG- SST, de acuerdo con los criterios de la norma, tiene mayor porcentaje en Planificación, pues la empresa establece normas legales a tener en cuenta y con la realización de la Matriz IPEROA (es una



descripción de actividades, riesgos y controles que permiten identificar peligros y realizar seguimiento por diferentes mecanismos).

De acuerdo con lo anterior, se pudo concluir que el total del diagnóstico con su respectiva calificación para los tres sistemas es de 4%, lo que indica que la empresa NARANJO VELANDIA SAS, requiere el establecimiento, mantenimiento e implementación de los criterios establecidos por las Normas Técnicas Colombianas.

***Figura 10. Diagnóstico final de la implementación del Sistema Integrado de Gestión***



*Nota.* La lista de chequeo permitió conocer a través de una evaluación exhaustiva de cada punto de las Normas Técnicas a documentar, lo cual dio a conocer el diagnostico total de la empresa VELANDIA NARANJO SAS. (Autores, 2021)

#### 10.1.2 Matriz DOFA

Así pues, que se evidenció que la empresa NARANJO VELANDIA CONSULTORIA SAS, no tiene ningún sistema de gestión documentado o en proceso de implementación; teniendo en cuenta esta información se procedió a realizar una Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) con el fin de obtener el contexto general de la organización tanto externo como interno con el fin de usar esta información para la generación de las estrategias que logren el equilibrio de la organización (Ponce Talancón, 2007) y también como punto de partida para la implementación de los sistemas de gestión. (Anexo B). En el sistema de gestión se encuentra en la carpeta de Direccionamiento en formato y registros (DIR-FO-001).

Para el levantamiento de la matriz DOFA, se plantea, de manera inicial, un análisis completo y completo a través de la metodología PESTEL, donde se evidencian los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que influyen en el desarrollo de las actividades y los procesos de la organización, con el fin de llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos misionales. De aquellos factores que influyen de manera positiva o negativa en el análisis PESTEL, se alimentan las amenazas y las oportunidades de la matriz DOFA de la empresa.

De la síntesis de la matriz DOFA de la organización, se obtiene como resultado una evidencia de la situación actual en donde se abordaron temas relacionados con los requisitos legales, manejo de clientes, gestión de proveedores, actividades administrativas y de la operación.

Teniendo en cuenta la Matriz DOFA realizada, se llevó a cabo las estrategias pertinentes para tener una generalización del proceso organizacional. Estas estrategias estuvieron orientadas a una característica en general, por ejemplo las estrategias ofensivas permitieron usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades que se presentan, las estrategias de reorientación es donde se supera y se transforman las debilidades a través de las oportunidades que se presenten, las estrategias defensivas las fortalezas se usan para evitar o afrontar las amenazas del entorno externo y las estrategias de supervivencia es donde se refuerza y se transforma las debilidades para evitar las amenazas latentes en el entorno.

***Tabla 4. Análisis de las estrategias***

<b>ESTRATEGIAS OFENSIVAS</b>	<b>ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN</b>
Expansión continua del negocio	Apertura de nuevas sedes a nivel internacional
Venta de cursos mediante plataforma web	Establecer indicadores para las actividades pertinentes de la organización, con el fin de establecer acciones o tácticas para el incremento de ventas y el logro de objetivos.

ESTRATEGIAS OFENSIVAS	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN
Mantener fidelización y calidad del servicio de consultoría en cada una de las empresas, control mediante inspección e indicadores	Mejorar los canales de Marketing de los servicios, así fortalecer la comunicación con sus clientes y grupos de interés, y dando a conocer los factores diferenciadores de la organización respecto a sus competidores en el mercado
Competitividad con otras empresas que no tiene el SG aplicado	Diseñar e implementar un SG con el fin de ejercer control y administración de la responsabilidad integral, y aumente su reputación ante las partes interesadas.
Actualización oportuna del registro mercantil	Promoción de cursos, diplomados, seminarios mediante página web.
Establecimiento de la marca	Avanzar en las estrategias de mercado para adquirir fuerza empresarial
	Nuevas estrategias de teletrabajo y optimización de recursos
ESTRATEGIAS OFENSIVAS	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA
Unirse a proyectos de emprendimiento y gestión de Pequeñas Empresas	Fidelidad de clientes por medio de beneficios económicos

ESTRATEGIAS OFENSIVAS	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN
<p>desarrollados por el gobierno nacional, con el objeto de prevenir los cambios negativos en las políticas fiscales y de impuestos y/o obtener recursos que permitan el flujo de caja de la compañía.</p>	
<p>Protección de vínculos sospechosos con clientes y proveedores en la prestación del servicio.</p>	
<p>Implementar descuentos a mayor número de servicios contratados para promover la compra del mismo.</p>	<p>Implementar estrategias prospectivas para la organización</p>
<p>Anticipar costos elevados realizar acuerdos de compra a precios estandarizados</p>	
<p>Diseñar e Implementar un programa de formación para los trabajadores vinculados a los procesos con énfasis en el desarrollo de habilidades y competencias en SIG y Servicio al Cliente, que permita garantizar las competencias del Talento Humano de la organización.</p>	<p>Aumentar los programas de comunicación para posicionar la marca en el mercado</p>

*Nota.* Las estrategias permitieron tener la contextualización de la empresa y las mejoras y que se pueden implementar para la documentación del SIG. (Autores, 2021)

### 10.1.3 Partes interesadas

Usando la información generada en la DOFA y con soporte de la gerencia y de los colaboradores de la organización se realizó la identificación de las partes interesadas junto con sus necesidades y expectativas (Anexo C), dando como resultados las estrategias de seguimiento para el proceso de implementación; está matriz se encuentra en la carpeta

***Tabla 5. Estrategias de cumplimiento para las partes interesadas***

<b>TIPO PARTES INTERESADAS</b>	<b>ESTRATEGIAS PARA CUMPLIMIENTO</b>
<b>JUNTA DE SOCIOS</b>	Planificación estratégica para todas actividades de la organización (Marketing, manejo de Tic's)
<b>GERENCIA</b>	*evaluación del desempeño del SIG *Indicadores de satisfacción al cliente
<b>EMPLEADOS</b>	*Personal competente a través de la ejecución del Plan de capacitación *Pago de nómina a tiempo *Inspecciones locativas y ejecución de mantenimientos preventivos

<b>FAMILIAS EMPLEADOS</b>	Cumplimiento de programas de bienestar
<b>CLIENTE EXTERNO – EMPRESA, PERSONA, APRENDIZ</b>	<p>*Cumplimiento de contratos y acuerdos comerciales.</p> <p>*Cumplimiento de requisitos legales</p> <p>* Establecer canales de comunicación y tratamiento para PQRS</p> <p>*Mantener el sistema de atención al cliente efectivo, junto con la calidad de nuestros productos, tiempos de entrega y servicios brindados por la organización</p>
<b>ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIO ARL, EPS, AFP Y CAJAS DE COMPENSACION</b>	NA
<b>ENTIDADES GUBERNAMENTALES (MINISTERIO DE TRABAJO, DIAN, MINISTERIO DE HACIENDA)</b>	<p>*Programar los pagos de impuestos por lo menos 5 días antes.</p> <p>*Cumplir a cabalidad con todos los requisitos legales estipulados por esta organización</p>
<b>ENTE CERTIFICADOR</b>	<p>*Implementación del SG y realización de la auditoria de certificación</p> <p>*Pago oportuno de los servicios de auditoria</p>

<b>CAMARA DE COMERCIO</b>	Pago oportuno de la renovación de la matricula mercantil
<b>BANCOS</b>	Pago oportuno de las obligaciones financieras
<b>PROVEEDORES DE SERVICIO Y PRODUCTO</b>	Contratos comerciales, orden y requisición de compra

*Nota.* Las estrategias de cumplimiento se hacen con la finalidad de darle respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas de NARANJO VELANDIA CONSULTORIA SAS.

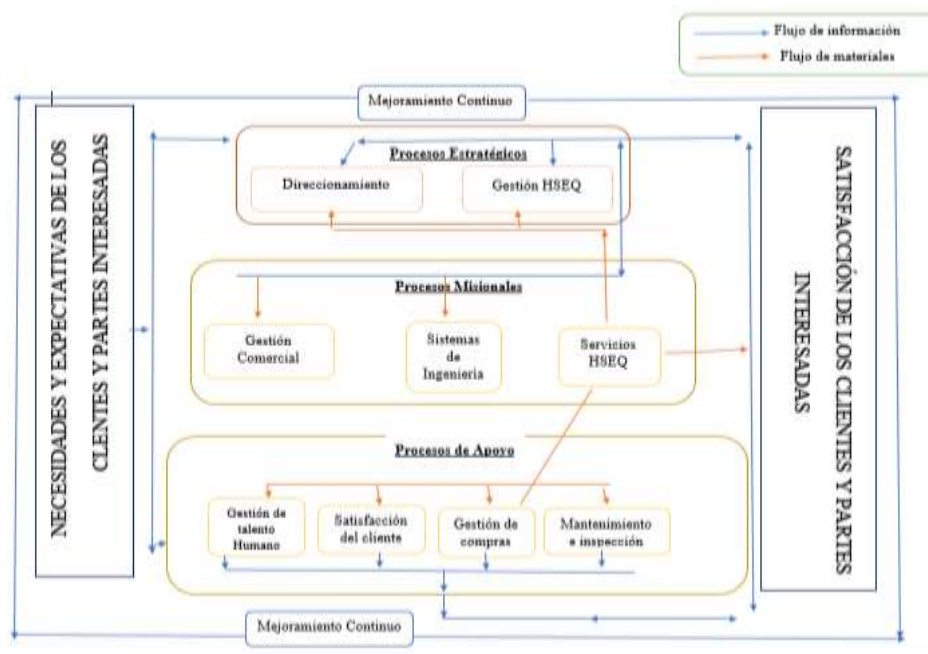
La tabla anterior demuestra como la organización da seguimiento a las partes interesadas, las cuales pueden verse o percibirse afectadas por una decisión relevante que tome la empresa, por ello es importante tenerlas presentes y actualizadas para el proceso de Gestión a documentar.

#### 10.1.4 Caracterización de los procesos de la organización NARANJO VELANDIA CONSULTORIA SAS

De acuerdo con el enfoque a procesos que adoptan las NTC, el cual tiene como objetivo la implementación de un sistema que contribuya a la relación y gestión para el logro de resultados previstos es necesario conocer el funcionamiento e interrelaciones que se tienen en la organización; es por ello, que se realizó un mapa de procesos que da cuenta gráficamente la visión general de la empresa y en detalle de cada proceso existente.



**Figura 11. Mapa de procesos**



*Nota. El mapa de procesos permitió la representación del diagrama de valor de cada uno de los procesos de la empresa y darle una amplia visualización a cada uno.*

- Los procesos Estratégicos dentro de la organización están directamente relacionados con la dirección, el cual está encargado de los demás procesos con el fin de ofrecer un soporte en la toma de decisiones acertadas, fortalecer la operatividad de la empresa y contribuir a la mejora continua de la empresa; es por esto, que el flujo de información y materiales está relacionado con los demás procesos.
- Los procesos Misionales están implicados en la prestación de servicios de la empresa y el valor a la relación con sus clientes, en este caso el flujo de información y materiales está altamente dado por los procesos estratégicos y en algunos servicios el flujo de información se requiere de los procesos de Apoyo
- Los procesos de Apoyo son complementos de los procesos anteriores pues el desempeño de la organización muchas veces está relacionado con este proceso.

Partiendo del mapa de procesos y para darle cumplimiento al enfoque a procesos, fue necesario la caracterización de cada uno para así darle a la implementación del sistema de gestión en un futuro, control y seguimiento a cada proceso y con ello contribuir al mejoramiento continuo; las caracterizaciones permitieron conocer las relaciones del desarrollo de la organización mediante el análisis de procesos.

## **10.2. ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MEDIANTE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, FORMATOS Y REGISTROS EN CONFORMIDAD A LAS NORMAS NTC.**


Para dar cumplimiento a las NTC y a la documentación requerida por cada numeral de los sistemas de gestión, se realizan procedimientos, instructivos, guías o formatos, con el fin de justificar cada actividad de los procesos.

### **10.2.1 Contexto de la *organización***

#### ***10.2.1.1 Conocimientos de la organización y su contexto***

La organización determinó las cuestiones internas y externas mediante el uso de la herramienta Matriz DOFA la cual se encuentra dentro del sistema de gestión integral en la carpeta de direccionamiento en la subcarpeta tanto de formatos como registros (DIR-FO-001) y en procedimientos en Contexto de la organización (DIR-PR-001).

*Figura 12. Formato Matriz DOFA*


		ANÁLISIS DEL CONTEXTO		CÓDIGO: DIR-FO-001	
				VERSIÓN: 1	
				FECHA: 10/01/2021	
SISTEMA DE GESTIÓN					
<div>FACTORES EXTERNOS</div> <div>FACTORES INTERNOS</div>		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F1		D1	
		F2		D2	
		F3		D3	
		F4		D4	
		F5		D5	
		F6		D6	
		F7		D7	
		F8		D8	
		F9		D9	
		F10		D10	
		F11		D11	
		F12		D12	
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS OFENSIVAS (F+O)		ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN ( D+O)	
O1					
O2					
O3					
O4					
O5					
O6					
O7					
O8					
O9					
AMENAZA		ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (F+A)		ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA ( D+A)	
A1					
A2					
A3					
A4					
A5					
A6					
A7					

*Nota. La Matriz es realizada por los autores del presente trabajo*

#### 10.2.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas


Se determinó la Matriz de partes interesadas en la cual se describen los requisitos del cliente y requisitos reglamentarios que cumplen con las necesidades y expectativas de las diferentes partes; para dar cumplimiento se realizó el procedimiento de las partes interesadas en la carpeta de Gestión HSEQ en la subcarpeta Partes interesadas (HSEQ-PR-08) y en Formatos y Registros como HSEQ-FO-042

*Figura 13.Formato Matriz de Partes interesadas*

		<b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b> <b>NARANJO VELANDIA CONSULTORIA S.A.S.</b>						CÓDIGO: HSEQ-FO-042 VERSIÓN: 1 FECHA: 11/06/2021			
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>											
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>											
<b>RESPONSABLE:</b>											
<b>CARGO:</b>				Lider Interno HSEQ							
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>											
TIPO PARTE INTERESADAS	POSICIÓN	ROL	CONTEXTO	REQUISITOS		INFLUENCIA O PODER	INTERES	RESULTADOS DEL ANÁLISIS	ESTRATEGIAS PARA CUMPLIMIENTO	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN	RESPONSABLE
				NECESIDADES	EXPECTATIVAS						

*Nota. El formato es realizado por los autores del presente trabajo*

Figura 14..Registro de partes interesadas

		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS							CÓDIGO: HSEQ-FO-042		
									VERSION: 1		
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							FECHA: 11/06/2021		
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:											
RESPONSABLE:											
CARGO:											
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:											
TIPO PARTE INTERESADAS	POSICIÓN	ROL	CONTEXTO	REQUISITOS		INFLUENCIA O PODER	INTERES	RESULTADOS DEL ANALISIS	ESTRATEGIAS PARA CUMPLIMIENTO	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN	RESPONSABLE
				NECESIDADES	EXPECTATIVAS						
JUNTA DE SOCIOS	PROVISIÓN	TOMA DECISIONES	INTERNO	* Obtener resultados positivos de los procesos de la organización * Cumplimiento de la misión de la organización	* La organización se mantenga en mejoramiento continuo para ser líderes en el mercado y crecer económicamente	ALTA	ALTO	comprometido r estrechamente	Planificación estratégica para todas las actividades de la organización (Marketing, manejo de Tics)	Rendición de cuentas, reuniones de desempeño organizacional	Líderes de proceso
GERENCIA	PROVISIÓN	TOMA DECISIONES	INTERNO	* Dar cumplimiento a los indicadores definidos por la organización * Hacer seguimiento continuo a las PQRS. * Recibir los informes solicitados bajo las especificaciones a que de lugar la gerencia. * El cumplimiento con las fechas de pago de impuestos, servicios, bancos, proveedores, etc. * Hacer seguimiento continuo a las Actividades y Capacitaciones a desarrollar * Brindar retroalimentación de mejora en todo lo que abarca el sistema para garantizar sus óptimo funcionamiento * Hacer seguimiento a los indicadores de gestión de los	* Garantizar el cumplimiento del uso de la tecnología por parte de servicio al cliente. * Comunicación del equipo de trabajo con respecto a las PQRS que se presentan con cada uno de los procesos. * Que la información brindada para los cierres de mes se den dentro de los parámetros definidos para tal fin * El aporte de nuevas ideas para la presentación de informes y para la buena utilización del flujo de caja * Cumplir con los estándares de la normatividad aplicable a la organización	ALTA	ALTO	comprometido r estrechamente	Evaluación del desempeño del SIG, Indicadores de satisfacción al cliente	Realización de comités, medición de los indicadores de gestión, informes mensuales de los procesos	Líderes de proceso
EMPLEADOS	TRABAJADOR	COLABORA	INTERNO	* Apoyo en capacitaciones continuas para su crecimiento intelectual y Laboral * Cumplimiento en el pago de salario * La organización garantice un ambiente sano y seguro de trabajo * Se realicen los pagos en las fechas establecidas al momento de dar inicio el vínculo laboral * Garantizar las afiliaciones al Sistema de Seguridad Social Integral * El suministro de elementos de protección personal requeridos por	* Disposición de parte del líder del proceso * La organización defina espacios de participación, comunicación y consulta, en donde se tenga en cuenta propuestas, sugerencias, comentarios y observaciones generadas por los trabajadores * Fortalecer y/o actualizar las competencias y habilidades requeridas para su cargo * El suministro de recursos tecnológicos, humanos y económicos para el desarrollo de las actividades	ALTA	ALTO	comprometido r estrechamente	Personal competente a través de la ejecución del Plan de capacitación Pago de nómina a tiempo Inspecciones locativas y ejecución de mantenimientos preventivos	Registro de indicadores y su análisis, evaluación de desempeño laboral, eficiencia en los procesos	Alta gerencia
FAMILIAS EMPLEADOS	SERVICIO	PARTICIPA	EXTERNO	* Mantener un buen ambiente Laboral que Garantice el bienestar del colaborador * Hacernos partícipes como núcleo familiar del colaborador, en actividades familiares y de integración.	* Planificación de actividades donde se involucre a las familias a participar * Cronograma de actividades * Comunicación con las familias de los Colaboradores	BAJO	BAJO	Monitorear (mínimo esfuerzo)	Cumplimiento de programas de bienestar	Registro de indicadores y su análisis	Alta gerencia
CLIENTE EXTERNO – EMPRESA, PERSONA, Y APRENDIZ	PROVISIÓN	CLIENTE	EXTERNO	* Se cumpla con los tiempos y característica de facturación con respecto al producto y/o servicio solicitado por el cliente * Tiempo de Respuesta oportuna a sus solicitudes * Satisfacción de respuesta de la PQRS * Garantizar el cumplimiento en la ejecución de las actividades comerciales en cuanto, puntualidad y entrega en tiempos establecidos en el servicio y/o producto requerido * Dar a conocer los cambios que se realicen dentro de la organización o que afecten la prestación del	* Facilidad para el pago de facturas de por lo menos 30 o 60 días * Personal disponible para dar respuesta a su requerimiento en el menor tiempo posible * Respuestas claras y oportunas	ALTA	ALTO	comprometido r estrechamente	* Cumplimiento de contratos y acuerdos comerciales. * Cumplimiento de requisitos legales de comunicación y atrastamiento para PQRS * Mantener el sistema de atención al cliente efectivo, junto con la calidad de nuestros productos, tiempos de entrega y servicios brindados por la organización	Indicadores de PQRS	Líderes de proceso
ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIO ARL, EPS, AFP Y CAJAS DE COMPENSACION	SERVICIO	COLABORA	EXTERNO	* Dar cumplimiento a los procedimientos de seguridad y bienestar de los Trabajadores * Notificar y cumplir con los lineamientos establecidos e información, para el cumplimiento de la entidad en caso de accidentes Laborales. * Realizar los pagos correspondientes por empleado.	* Cumplimiento con el porcentaje de la reinversión	BAJO	BAJO	Monitorear (mínimo esfuerzo)	Cumplimiento de trámites y pagos derivados del funcionamiento de estas entidades y la influencia sobre el desarrollo de la organización	Comunicación con el asesor	Alta gerencia
ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y DE REGULACIÓN	ESTADO	TOMA DECISIONES	EXTERNO	* Realizar los pagos de los impuestos en los tiempos estimados. * Mantener actualizado el RUT en cada uno de los rubros de este documento. * Estar al día con los requisitos legales que se emitan desde esta organización. * Realizar los pagos de los impuestos en los tiempos estimados.	* Cumplimiento de los procedimientos e indicadores. * Contar con toda la documentación que soporte la ejecución de los procedimientos definidos. * Continuar cada año realizando las auditorías con el mismo ente certificador	ALTA	BAJO	Mantener satisfecho	* Programar los pagos de impuestos por lo menos 5 días antes. * Cumplir a cabalidad con todos los requisitos legales estipulados por esta organización	Documentación de los procesos	Alta gerencia
ENTE CERTIFICADOR	SERVICIO	COLABORA	EXTERNO	* Conocer con exactitud la ubicación de la Información. * Cumplimiento o acción de mejora ante las no conformidades. * La organización suministre evidencia de cumplimiento de la norma a certificar * Realizar pago de los servicios de auditoría	* Cumplimiento de los procedimientos e indicadores. * Contar con toda la documentación que soporte la ejecución de los procedimientos definidos. * Continuar cada año realizando las auditorías con el mismo ente certificador	ALTA	ALTO	comprometido r estrechamente	Implementación del SG y realización de la auditoría de certificación Pago oportuno de los servicios de auditoría	Auditorías internas Presupuesto y su ejecución Indicadores de gestión	Alta gerencia
CAMARA DE COMERCIO	ESTADO	TOMA DECISIONES	EXTERNO	* Que se registren todos los cambios relacionados con el funcionamiento de la empresa, (cambio de socios representante legal, actividad, etc.) * Que la compañía realice los pagos anuales de renovación.	* Que la organización continúe a lo largo de los años garantizando el funcionamiento de la operación y sus documentos estén al día.	ALTA	BAJO	Mantener satisfecho	Pago oportuno de la renovación de la matrícula mercantil	Presupuesto y su ejecución	Alta gerencia
BANCOS	ESTADO	TOMA DECISIONES	EXTERNO	* Realizar los pagos de las obligaciones en las fechas establecidas de corte. * Mantener siempre la cuenta con fondos para cubrir los gastos bancarios.	* Que la organización adquiere la mayor cantidad de productos con los que cuenta el banco. * Que la compañía solo sea exclusiva del banco.	ALTA	BAJO	Mantener satisfecho	Pago oportuno de las obligaciones financieras	Presupuesto y su ejecución	Alta gerencia
PROVEEDORES DE SERVICIO Y PRODUCTO	SERVICIO	PROVEEDOR	EXTERNO	* Pago de las facturas dentro del tiempo establecido. * Envío de soportes de pago de las facturas canceladas. * Entrega y actualización de documentos solicitados.	* Pago de facturas en el menor tiempo posible o de contado * Aumentar el nivel de contratación comercial en cuanto a servicios y productos.	ALTA	ALTO	comprometido r estrechamente	Contratos comerciales, orden y requisición de compra	Presupuesto y su ejecución	Alta gerencia
COMUNIDAD	SERVICIO	PARTICIPA	EXTERNO	Se son tenidos en cuenta por parte de la empresa para la toma de decisiones que influyen en el desarrollo de la comunidad.	* Ser tenidos en cuenta por parte de la empresa para la toma de decisiones. Que sus propuestas, quejas, reclamos y sugerencias hagan parte de la toma de decisiones de la empresa. * La existencia y el desarrollo de la empresa debe contribuir al desarrollo de la comunidad, debe traer beneficios a nivel social y ambiental en el área de uso.	BAJO	BAJO	Tomar en cuenta	* Dar prioridad a la contratación de habitantes nacionales y/o locales. * Gestionar quejas, reclamos, sugerencias y opiniones derivados de la comunidad	Contrataciones Comunicaciones Gestión de quejas y reclamos	Líderes de proceso

Nota. El registro es realizado por los autores del presente trabajo

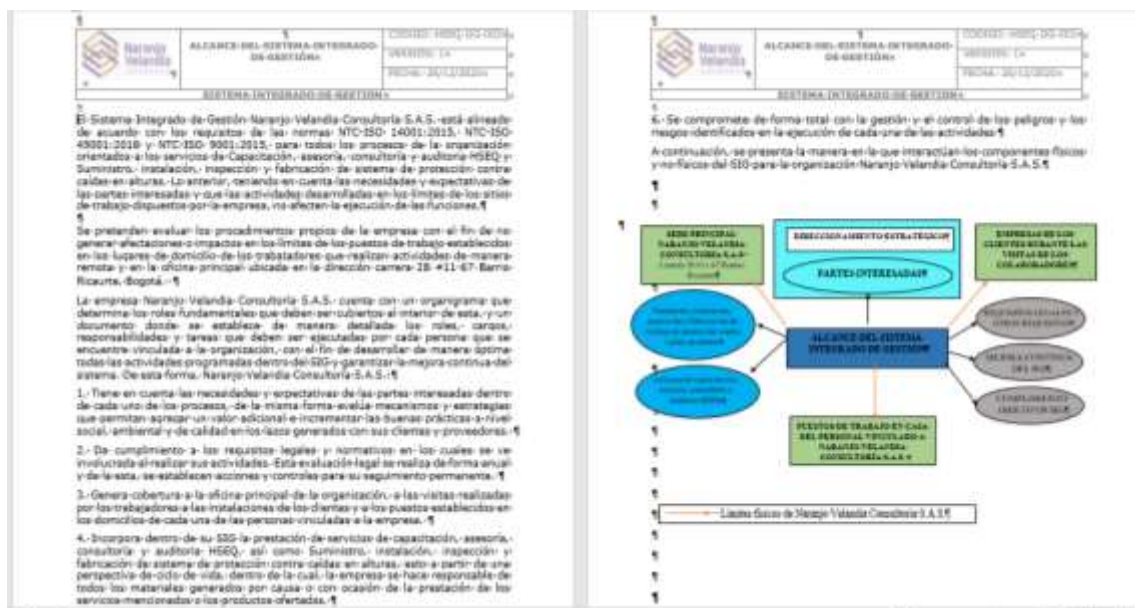
### 10.2.1.3 Determinación de alcance del sistema de gestión

En la definición del alcance del sistema de gestión se establecieron los tipos de servicios

cubiertos aplicables conforme a la Normatividad Internacional como también los no aplicables que igual no afecta la capacidad de la organización; el alcance se encuentra en la carpeta Gestión HSEQ en documentos generales como HSEQ-DG-002.

El alcance de la organización incluye el establecimiento de los límites físicos y no físicos que contempla la empresa para llevar a cabo sus actividades y el desarrollo de sus procesos.

Figura 15. Alcance del sistema de gestión



Nota. El alcance es realizado por los autores del presente trabajo

#### *10.2.1.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos*

Se realizó el Mapa de procesos para poder visualizar la interrelación de los procesos y simultáneamente conocer el propósito de la organización. Este se puede ver en la carpeta de direccionamiento en DIR-DG-002 (Figura 11)

De manera posterior, se desarrollan las caracterizaciones de cada proceso con la finalidad de conocer las actividades, entradas y salidas. Lo anterior, contribuye al establecimiento de las responsabilidades y las interacciones que son evidentes para el cumplimiento de los objetivos trazados para cada uno de los procesos.

Dentro de las caracterizaciones, se tiene en cuenta la definición de cada uno de los recursos humanos, financieros y tecnológicos que son necesarios para llevar a cabo el cumplimiento de las labores asignadas, así como los criterios establecidos para la evaluación y el desarrollo óptimo de cada uno de los procesos, bajo los criterios de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Las caracterizaciones se encuentran en el Anexo D por cada uno de los procesos identificados en Naranjo Velandia Consultoría, lo cual ayuda a comprender mejor el qué, el cómo y el dónde hacer en la organización.

#### *10.2.1.5 Sistema de gestión ambiental*

El sistema de gestión ambiental de Naranjo Velandia Consultoría S.A.S. se encuentra diseñado bajo un marco formal, con el objetivo de mejorar de manera continua el desempeño ambiental de la empresa y el personal vinculado y desarrollar las actividades de una



manera eficiente y comprometida con el desarrollo medio ambiental que interactúa con la empresa y sus procesos.

La organización diseña el sistema de manera inicial bajo el establecimiento de compromisos e implementación de políticas comprometidas con la reducción de riesgos e impactos ambientales durante la ejecución de las actividades de la empresa y la creación de metodologías y directrices encaminadas a incrementar, de manera personal, el compromiso medio ambiental de cada una de las partes interesadas vinculadas de manera directa o indirecta a Naranjo Velandia Consultoría S.A.S.

#### *10.2.1.6 Sistema de gestión SST*

El sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Naranjo Velandia Consultoría S.A.S. se encuentra diseñado bajo el propósito principal de asegurar el cumplimiento de las normas mínimas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales, bajo los requisitos legales identificados, la norma NTC ISO 45001:2018 y las partes interesadas que aplican para el desarrollo del sistema en cada uno de los procesos. Lo anterior, con el fin de garantizar la integridad del personal que realiza labores con vinculación directa a la empresa, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la organización.

El desarrollo completo y oportuno de los objetivos establecidos por la organización en materia de SG-SST, se enfocan de manera directa en la mejora del ambiente laboral, el bienestar y la calidad de vida laboral, la disminución de tasas de ausentismo por enfermedad, la

reducción de las tasas de accidentalidad y mortalidad por accidentes y el aumento de la productividad. Además, velar por el cumplimiento efectivo de las normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento por parte de todo el personal que realiza labores de asesorías y consultorías o trabajos de protección contra caídas a nombre de Naranjo Velandia Consultoría S.A.S.

### 10.2.2 Liderazgo

Naranjo Velandia Consultoría S.A.S. establece el liderazgo como un comportamiento y compromiso directo tanto de la Gerencia, como de los Lideres de Procesos, donde la finalidad se orienta de manera directa a dirigir e influir de manera positiva en el comportamiento de todo el personal vinculado a la organización para la consecución y el alcance de los objetivos establecidos.

#### *10.2.2.1 Liderazgo y compromiso*

Con el fin de establecer de manera clara el liderazgo y el compromiso por parte de la Gerencia y los Lideres de Procesos de la organización, se adquieren compromisos soportados bajo el levantamiento de informes y la gestión documental de cada uno de los procesos y sistemas.

La Dirección asume la responsabilidad y obligación de llevar a cabo, mínimo de manera anual, el proceso de rendición de cuentas para cada uno de los cargos de la empresa, de acuerdo con las responsabilidades y funciones establecidas a nivel específico como de HSEQ. Se realiza el levantamiento tanto de los manuales de funciones y responsabilidades, como

del formato de rendición de cuentas y el proceso para llevar a cabo esta actividad de manera óptima.

Dentro de la organización se establecen las políticas relacionadas al cumplimiento de las directrices y los parámetros de calidad en la ejecución de los servicios de capacitación, asesoría, consultoría y auditoría HSEQ y suministro, instalación, inspección y fabricación de sistemas de protección contra caídas en alturas, el mantenimiento de las condiciones de trabajo saludables y seguras, con el fin de proteger el bienestar físico y mental de los colaboradores, independientemente de su forma de vinculación y el cuidado del medio ambiente, lo anterior se refleja a través del diseño y el establecimiento de múltiples compromisos avalados por la Gerencia, que contribuyen al cumplimiento de los principales objetivos anteriormente planteados.

Los procesos de negocio de la empresa se encuentran avalados por los compromisos y las directrices de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente establecidos por la empresa. De esta forma, la Gerencia optimiza las oportunidades estratégicas, a través del cumplimiento de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018, el cumplimiento de todos los requisitos legales asociados al desarrollo de las actividades de la empresa, el cumplimiento de las necesidades y la evaluación de las expectativas de las partes interesadas y la mejora continua de cada uno de los procesos y los sistemas de la organización.

De manera anual, la organización establece el presupuesto y la determinación de todos los factores tanto financieros, como humanos y tecnológicos que influyen en el desarrollo de cada una de las actividades planeadas por la empresa. Este presupuesto se revisa de

manera mensual, donde se evalúa el cumplimiento de los recursos asignados con los recursos gestionados.

La Gerencia se encarga de revisar de manera continua el cronograma de capacitaciones y sensibilizaciones, diseñado con los temas, los recursos, la intensidad y la evaluación mensual de cada una de las actividades programadas, con el fin de que, dentro de este, se incluya la comunicación frecuente de la importancia de los sistemas ambiental, seguridad y salud en el trabajo y calidad, así como cada uno de los parámetros que garantizan la mejora continua de los procesos de la empresa.

De manera anual, la Gerencia lidera los procesos de revisión por la Dirección, auditorías y seguimiento de indicadores establecidos, con el fin de asegurar la verificación de los procesos y sistemas de la organización y validar el cumplimiento de cada uno factores que garantiza el alcance de resultados y metas establecidas. Con el fin de soportar la ejecución de cada uno de estos procesos de revisión, se diseña dentro del SIG el formato y el procedimiento de revisión por la Dirección, el programa y formato para los planes de auditorías, la matriz para el seguimiento y la medición de indicadores y las respectivas fichas para su evaluación.

La empresa fomenta los procesos de evaluación, capacitación y formación del personal vinculado, con el fin de apoyar y mejorar los procesos de rendimiento y desarrollo de las actividades asignadas y así contribuir de manera óptima a la eficacia y eficiencia de los sistemas de gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y de calidad de la

empresa, la mejora continua de los mismos y el apoyo de todos los roles pertinentes con el desarrollo de la organización.

#### 10.2.2.2 Enfoque al cliente

Dentro del sistema de gestión de calidad de la organización se contempla la importancia de que la Gerencia de la empresa demuestre liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, el cumplimiento de sus necesidades y expectativas y la validación permanente de su satisfacción que incluye de manera directa en el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa.

Dentro de la matriz de necesidades y expectativas de la empresa, se planteó la importancia de tener en cuenta las directrices establecidas por los clientes y las estrategias de comunicación e interacción de la empresa con cada uno de sus clientes, de manera frecuente.

Se realiza el levantamiento de la matriz de riesgos y oportunidades, donde se contemplan aquellos donde el cliente se puede ver impacto de manera positiva o negativa y afectar el alcance de los resultados y objetivos establecidos por la empresa.

Dentro del enfoque a la satisfacción del cliente, se realizó el diseño de una encuesta de satisfacción, donde se evalúa de manera completa y continua, la opinión por parte de cada uno de los clientes que toma los servicios de la empresa y se brinda la oportunidad de evaluar el tiempo de respuesta, el tiempo de entrega o cumplimiento de los servicios, la calidad de los servicios ofrecidos, la actitud del personal vinculado a la empresa, el

desarrollo de los temas contenidos o abordados por la empresa y los parámetros de facturación y atención.

De manera permanente, el cliente tiene la oportunidad de manifestar a la empresa las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones derivadas de la prestación de los servicios. Este factor permite garantizar la retroalimentación oportuna a cada uno de los procesos de la empresa.

Es importante mencionar que tanto los factores de PQRSF como el nivel de satisfacción de los clientes, son objeto de seguimiento dentro de los indicadores de la empresa y son un insumo esencial para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos y los sistemas de la organización.

#### 10.2.2.1.1 Política de calidad, ambiental y SST

Se realizó el diseño de una política HSEQ que integra los compromisos adquiridos por la empresa para la prestación de servicios de calidad enfocados a la capacitación, asesoría, consultoría y auditoría HSEQ y suministro de, instalación, inspección y fabricación de sistema de protección contra caídas en alturas.

A través del desarrollo de la política, la organización estableció diversas metodologías para el alcance de los objetivos establecidos, dentro de estas se encuentra la gestión eficiente de los recursos, el cumplimiento de los estándares de calidad y la satisfacción de las


necesidades y expectativas de las partes interesadas, el compromiso de la empresa con la protección y conservación del medio ambiente, la eliminación de los peligros y los riesgos en la empresa y sus puestos de trabajo, el funcionamiento de los canales de comunicación, consulta y participación disponibles y la mejora continua de la empresa y sus procesos para el alcance de los objetivos establecidos.

#### 10.2.2.1.2 Comunicación de la política

La comunicación de la política HSEQ se realizó a la Gerencia de la empresa y al responsable del sistema de gestión para la aprobación de su versión final.

Una vez esta se encuentra aprobada, se incluye dentro del cronograma de capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones de la empresa (SHSEQ-FO-012 V1)-. Es importante mencionar que esta también deberá encontrarse de manera pública y permanente a través de canales de comunicación dispuestos por la empresa como página web, redes sociales y/o cartelera corporativa.

Figura 16. Plan Anual de capacitaciones

		PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES NARANJO VELANDIA CONSULTORIA S.A.S.		CÓDIGO: SVSEQ-FO-012 VERSIÓN: 1 FECHA: 13/05/2021																														
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN																																		
OBJETIVO: _____																																		
Fecha de diligenciamiento y/o actualización: _____ Responsable diligenciamiento: _____ Cargo: _____																																		
TEMA DE GESTIÓN	DISEÑADO A	TIPO	TIEMPO ESTIMADO (MIN)	P/E	CRONOGRAMA																								Promedio de las calificaciones x capacitación	OBSERVACIONES				
					NOV	DIC	ENERO	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT																		
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													
					P																													
					E																													

Nota. El formato es realizado por los autores del presente trabajo

## 2.2.1 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Dentro de la asignación de roles, responsabilidades y autoridades, se estableció los manuales de funciones para cada uno de los cargos dentro de los registros del proceso de Gestión de Talento Humano.



Dentro de la asignación de roles y responsabilidades, se establece el cargo, el proceso, el número de cargos asociados y el rol directamente responsable de la rendición de cuentas. Las funciones y/o responsabilidades se asignan de manera específica en caso de ser técnicas y de manera general abordadas dentro de las responsabilidades HSEQ.


#### 10.2.2.1.3 Consulta y participación de los trabajadores

Con el fin de establecer las pautas de comunicación relacionadas con las actividades ejecutadas en Naranjo Velandia Consultoría S.A.S. y determinar los mecanismos de actuación, para que los trabajadores realicen sus consultas y participen en la gestión de los sistemas de la empresa y establecer los mecanismos de toma de conciencia asociados, se realizó el levantamiento de la matriz de comunicación y el procedimiento de comunicación, consulta y participación dentro del proceso de Gestión HSEQ.

La matriz de comunicación contempla el objeto de la comunicación, la persona que realiza la comunicación, a quien comunica, como comunica, cuando lo hace y el registro que soporta la trazabilidad de la comunicación (HSEQ-FO-38)

Dentro del procedimiento de comunicación, consulta y participación de la empresa, se establecen los canales disponibles para que los trabajadores interpongan de manera frecuente sus opiniones y se garantice una comunicación bilateral eficiente y eficaz. Los canales dispuestos por la empresa son la página web, el correo electrónico, el buzón de sugerencias y los canales de comunicación directos representados por los Líderes de cada uno de los procesos.

Figura 17.Formato de Matriz de Comunicación

	<b>MATRIZ COMUNICACIONES</b> <b>NARANJO VELANDIA CONSULTORIA S.A.S.</b>				CÓDIGO: HSEQ-FO-038	
					VERSIÓN:1	
					FECHA:10/01/2021	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						
¿QUÉ COMUNICA?	¿QUIÉN LO COMUNICA?	¿A QUIÉN COMUNICA?		¿CÓMO COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	REGISTRO (SÍ APLICA)
		INTERNO	EXTERNO			

Nota. El formato es realizado por los autores del presente trabajo

*Figura 18.Registro de Matriz de Comunicación*

	MATRIZ COMUNICACIONES NARANJO VELANDIA CONSULTORIA S.A.S.					CÓDIGO: HSEQ-FO-038 VERSIÓN:1 FECHA:10/01/2021
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						
¿QUÉ COMUNICA?	¿QUIÉN LO COMUNICA?	¿A QUIÉN COMUNICA?		¿CÓMO COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	REGISTRO (SI APLICA)
		INTERNO	EXTERNO			
Política HSEQ	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Partes interesadas Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Página web Socializaciones y capacitaciones Cartelera informativa Grupos de whatsapp	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación Registros fotográficos
Alcance HSEQ	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Partes interesadas Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Página web Socializaciones y capacitaciones Cartelera informativa Grupos de whatsapp	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación Registros fotográficos
Resultados de autoevaluaciones	Direccionamiento Gestión HSEQ	Dirección	Partes interesadas Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico	Anual Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones
Planes anuales de trabajo	Direccionamiento Gestión HSEQ	Dirección A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Cronogramas de actividades	Direccionamiento Gestión HSEQ	Dirección A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Objetivos integrales	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Obligaciones y responsabilidades específicas y HSEQ	Direccionamiento Gestión Talento Humano	A todos los trabajadores	Proveedores Contratistas	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Nombramiento de vigía de seguridad y conformación de grupos de apoyo	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Documentos HSEQ	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Requisitos legales y reglamentarios para la gestión de todos los trámites correspondientes	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Matriz de aspectos e impactos ambientales	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Matriz identificación de peligros y valoración de riesgos	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Controles operacionales asociados al seguimiento de las actividades desarrolladas	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Plan de gestión integral de residuos sólidos PGRS-	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Programas de gestión y planes de acción pertinentes	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Programas de capacitación bienestar	Direccionamiento Gestión HSEQ	Dirección A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Plan de emergencias y procedimientos operativos normalizados	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Soportes de desarrollo e informes de comités de apoyo	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Desempeño de los sistemas de gestión de la empresa	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Reporte de incidentes, actos y condiciones inseguras y reporte de condiciones de salud	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Lecciones aprendidas	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones Grupos de whatsapp	De manera anual Cuando se modifique Cuando se genere ocurrencia	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Informes de inspecciones	Direccionamiento Gestión HSEQ	Dirección	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando se modifique Cuando se identifiquen condiciones relevantes	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Programa de auditorias	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando ingrese personal nuevo Cuando se modifique Cuando se solicite	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Plan de auditorias e informes de resultados	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando se modifique Cuando se solicite Cuando se ejecuten auditorias	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando se modifique Cuando se solicite Cuando se identifiquen condiciones relevantes	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Gestión de quejas y reclamos	Direccionamiento Gestión HSEQ Satisfacción del cliente	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando se modifique Cuando se genere ocurrencia	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Cambios que puedan tener impacto en los sistemas de la empresa o sus procesos	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando se modifique Cuando se genere ocurrencia	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación
Productos y servicios no conformes y estudio de los resultados	Direccionamiento Gestión HSEQ	A todos los trabajadores	Auditores Organizaciones y entidades de regulación	Correo electrónico Socializaciones y capacitaciones	De manera anual Cuando se modifique Cuando se genere ocurrencia	Soporte de comunicaciones Registros de capacitación

*Nota. El registro es realizado por los autores del presente trabajo*

### 10.2.3 Planificación

La planificación de Naranjo Velandia Consultoría S.A.S. se encuentra fundamentada en el abordaje completo de las oportunidades de mejora basadas en un análisis científico, documentado y planificado, donde se incorporan los conceptos y fundamentos de la gestión de los riesgos identificados del desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos de la organización.

El objetivo principal de la fase de planificación en la empresa es lograr que, a través de mecanismos y estrategias definidas, los sistemas de gestión ambiental, calidad y de seguridad y salud en el trabajo, alcancen los resultados previstos y los objetivos establecidos.

#### 10.2.3.1 Acciones para abordar riesgos


Se realiza el levantamiento de la matriz de riesgos y oportunidades de la organización basada en una metodología cualitativa y cuantitativa, que no arroja únicamente la descripción, sino la probabilidad de ocurrencia calificada en una escala de números y de colores fácilmente comprensible.

Los riesgos y oportunidades se establecen basados en los procesos de la organización, las causas de su existencia, la fuente que las genera, el tipo de impacto asociado y la valoración cuantitativa derivada de la calificación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto generado.

La matriz de riesgos y oportunidades de la empresa contempla los controles asociados, ya sea para minimizar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos o potenciar la manifestación o el incremento de las oportunidades identificadas.

La matriz de riesgos y oportunidades de la empresa hace parte del proceso de Gestión HSEQ, cuenta con su respectivo formato y registro (HSEQ-FO-043) y el procedimiento asociado al desarrollo de la metodología (HSEQ-PR-14).

*Figura 19. Formato Matriz de Riesgos y Oportunidades*

		MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES MARAVIO VELANDA CONSULTORÍA S.A.S.												CÓDIGO:HSEQ-FO-043						
														VERSIÓN:1						
														FECHA:11/06/2021						
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN																				
PROCESO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS RAZ	FUENTE	TIPO		TIPO DE IMPACTO		COMBINACIÓN DE LA PROBABILIDAD VS EL IMPACTO						RESPONSABLE	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL	¿RIESGO ACTIVO?	FECHA DE ACTIVACIÓN	FECHA DE CIERRE DEL RIESGO	EVIDENCIA
				RIESGO	OPORTUNIDAD	DIRECTO	INDIRECTO	VALORACIÓN INICIAL PROBABILIDAD	VALORACIÓN INICIAL IMPACTO	EVALUACIÓN INICIAL DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACIÓN DEL RIESGO	CATEGORIA DEL RIESGO							
Gestión Comercial																				

*Nota. El formato de Matriz de Riesgo y Oportunidades es realizado por los autores del presente trabajo*

MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES															MARAVIO VILLALBA CONSULTA S.A.S.		CÓDIGO: MVSP-PD-003	
UNIDAD DE GESTIÓN															FECHA: 11/06/2021			
PROCESO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS BASE	FUENTE	TIPO DE RIESGO	TIPO DE IMPACTO	COMBINACIÓN DE LA PROBABILIDAD VS EL IMPACTO	SEVERIDAD DEL RIESGO	PROBABILIDAD DEL RIESGO	IMPACTO DEL RIESGO	CATEGORÍA DEL RIESGO	RESPONSABLE	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL	PRIMA ACTIVO	FECHA DE ACTIVACIÓN	FECHA DE CIERRE DEL RIESGO	EVIDENCIA	
Desarrollo	Asesoría de calidad en los procesos que hacen parte de la fase de planificación, ejecución, monitoreo y evaluación, cierre, responsabilidades, planes de trabajo, producción, planes de acción, ejecución, metas.	No existe claridad en los resultados esperados en la fase de planificación, ejecución, monitoreo y evaluación, cierre, responsabilidades, planes de trabajo, producción, planes de acción, ejecución, metas.	Planificación estratégica	X	X	3	2	6	17%	ALTO	Dirección	Establecer de manera anual los compromisos de planificación y las acciones prioritarias a realizar asegurando que todas las actividades estén planificadas.	Actividades ordenadas	NO				
	Asesoría de calidad en la gestión de calidad y en la gestión de recursos.	Compromiso por parte de la Dirección y los equipos de trabajo.	Planificación estratégica	X	X	7	3	21	56%	ALTO	Dirección	Mantener informado a la Dirección y a los equipos de trabajo de los resultados de los procesos de planificación para cada uno de los procesos.	Asesoría de calidad en la gestión de calidad y en la gestión de recursos.	NO				
	Desarrollo de energía	No contar con una metodología documentada para el desarrollo de la energía y la gestión de recursos.	Desarrollo de energía	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de energía y la gestión de recursos.	Desarrollo de energía	NO				
	Desarrollo de agua	Asesoría de calidad en la gestión de agua y la gestión de recursos.	Desarrollo de agua	X	X	3	2	6	17%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de agua y la gestión de recursos.	Desarrollo de agua	NO				
Gestión HSEQ	Definición de origen laboral	Asesoría de calidad en la gestión de origen laboral y la gestión de recursos.	Definición de origen laboral	X	X	3	2	6	17%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de origen laboral y la gestión de recursos.	Definición de origen laboral	NO				
	Control de calidad y elaboración de mapas	Asesoría de calidad en la gestión de control de calidad y la gestión de recursos.	Control de calidad y elaboración de mapas	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de control de calidad y la gestión de recursos.	Control de calidad y elaboración de mapas	NO				
Gestión Comercial	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	NO				
	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	NO				
	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	NO				
	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	NO				
Gestión de Recursos	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	NO				
	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	NO				
	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	NO				
	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	X	X	5	2	10	25%	ALTO	Dirección	Establecer programa de desarrollo de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	Asesoría de calidad en la gestión de asesoría de calidad y la gestión de recursos.	NO				

63

#### 10.2.3.2 Objetivos HSEQ y planificación para lograrlos


Se realizó el diseño y levantamiento de los objetivos de la empresa de manera integral. Los objetivos se realizan de acuerdo con los procesos de la organización y los objetivos estratégicos definidos.

La matriz contempla las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos definidos, los documentos que brindan información de su cumplimiento, los indicadores, las metas, los recursos requeridos y la información necesaria para su evaluación.

La matriz de los objetivos integrales hace parte del proceso de Gestión HSEQ (HSEQ-FO-044) y presenta las fechas exactas en que se deberá hacer la evaluación de cada uno de los objetivos definidos, con el fin de garantizar la intervención oportuna a cada una de las condiciones subestándar que interfieran en el cumplimiento.



Figura 21.Formato Objetivos HSEQ

	<b>MATRIZ OBJETIVOS HSEQ</b> <b>NARANDO VELANDIA CONSULTORIA S.A.S.</b>											CÓDIGO: HSEQ-FO-044
												VERSIÓN: 1
												FECHA: 24/06/2021
PROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR				RECURSOS			RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	
			DOCUMENTO	INDICADOR	FORMULA	META	H	T	F		FECHA	OBSERVACIONES
Direccionamiento												
Gestión HSEQ												
Gestión Comercial												
Sistemas de Ingeniería												
Servicios HSEQ												
Gestión de Talento Humano												
Satisfacción del cliente												
Gestión de Compras												
Mantenimiento e inspección												

Nota. El formato de Objetivos HSEQ es realizado por los autores del presente trabajo

Figura 22.Registro de objetivos HSEQ

MATRIZ OBJETIVOS NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA S.A.S.												CÓDIGO: HSEQ-FO-044		
												VERSIÓN: 1		
												FECHA: 24/06/2021		
PROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DOCUMENTO	INDICADOR	FORMULA	META	H	T	F	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES	
Direccionamiento	Garantizar la mejora continua de la empresa y sus procesos	Verificar el estado de ejecución de los compromisos establecidos bajo la revisión de la Dirección	Revisión por la Dirección	Compromisos de revisión por la Dirección	$N^{\circ}$ de compromisos ejecutados/ $N^{\circ}$ de compromisos programados	90%	X	X			Gerente HSEQ Gerente Técnico	Septiembre 2021		
	Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para la ejecución de las actividades planificadas y el cumplimiento de los objetivos	Garantizar el seguimiento a los recursos planificados y destinados para el desarrollo de las actividades planificadas	Presupuesto	Rendición de cuentas	$N^{\circ}$ de rendición de cuentas realizadas / $N^{\circ}$ de rendición de cuentas programadas	90%	X	X			Gerente HSEQ Gerente Técnico	Septiembre 2021		
Gestión HSEQ	Cumplir con la normatividad legal vigente aplicable a la organización	Realizar la identificación de los requisitos legales aplicables a la organización y sus procesos. Verificar la evaluación legal de verificación de cumplimiento de los requisitos legales aplicables.	Matriz identificación de requisitos legales	Cumplimiento de requisitos legales	$(No \text{ requisitos cumplidos} / No. \text{ Requisitos identificados}) \times 100$	100%	X	X			Gerente HSEQ Lider HSEQ interno Asistente Administrativa	Octubre 2021		
	Gestionar los aspectos e impactos ambientales significativos identificados en la empresa, para la prevención de la contaminación y la protección ambiental, mediante el desarrollo de programas ambientales y la socialización de buenas prácticas	Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales. Verificación de controles operacionales asociados. Seguimiento a indicadores a nivel ambiental. Capacitaciones programas e impactos ambientales.	Matriz identificación de aspectos e impactos ambientales	Gestión de impactos ambientales	$(No. \text{ Impactos ambientales intervenidos} / No. \text{ Impactos ambientales identificados}) \times 100$	85%	X	X	X		Gerente HSEQ Lider HSEQ interno Asistente Administrativa	Noviembre 2021		
	Garantizar la adecuada disposición de residuos sólidos en los lugares de trabajo del personal de la empresa, con el fin de promover una gestión responsable en la separación y facilitar el proceso de recolección local	Diseño e implementación de Plan de Gestión de Residuos Sólidos - PCGRS- Capacitación Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Indicador seguimiento residuos sólidos aprovechables, ordinarios y peligrosos	Indicador seguimiento residuos sólidos aprovechables, ordinarios y peligrosos	Gestión residuos sólidos	$(Cantidad \text{ residuos aprovechables, ordinarios y peligrosos gestionados} / Cantidad \text{ residuos aprovechables, ordinarios y peligrosos generados}) \times 100$	90%	X	X	X		Gerente HSEQ Lider HSEQ interno Asistente Administrativa	Agosto 2021		
	Disminuir el consumo de agua a través de socializaciones y la promoción de buenas prácticas ambientales en todo el personal vinculado a la empresa	Diseño e implementación de programa uso eficiente y ahorro de agua y energía. Seguimiento a indicador consumo de agua.	Indicador seguimiento consumo de agua	Consumo de agua	$(m^3 \text{ consumidos} / No. \text{ personas}) \times 100$	>3% consumo anterior	X	X			Gerente HSEQ Lider HSEQ interno Asistente Administrativa Personal	Septiembre 2021		
	Disminuir el consumo de energía a través de socializaciones y la promoción de buenas prácticas ambientales en todo el personal vinculado a la empresa	Diseño e implementación de programa uso eficiente y ahorro de agua y energía. Seguimiento a indicador consumo de energía.	Indicador seguimiento consumo de energía	Consumo de energía	$(kwh \text{ consumidos} / No. \text{ Habitantes}) \times 100$	>3% consumo anterior	X	X			Gerente HSEQ Lider HSEQ interno Asistente Administrativa Personal	Octubre 2021		
	Garantizar el seguimiento a la gestión de acciones preventivas que son implementadas a los procesos de la empresa	Garantizar el seguimiento a la gestión de acciones preventivas que son implementadas a los procesos de la empresa	Matriz acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión acciones preventivas	$No \text{ de Acciones preventivas cerradas} / No \text{ de Acciones preventivas abiertas} \times 100$	85%	X	X			Gerente HSEQ Lider HSEQ interno Asistente Administrativa	Noviembre 2021		
	Garantizar la mejora continua de la empresa, sus procesos y sus servicios	Garantizar el seguimiento a la gestión de acciones correctivas que son implementadas a los procesos de la empresa	Matriz acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión acciones correctivas	$No \text{ de Acciones correctivas cerradas} / No \text{ de Acciones correctivas abiertas} \times 100$	85%	X	X			Gerente HSEQ Lider HSEQ interno Asistente Administrativa	Noviembre 2021		
	Garantizar el seguimiento a la gestión de acciones de mejora que son implementadas a los procesos de la empresa	Garantizar el seguimiento a la gestión de acciones de mejora que son implementadas a los procesos de la empresa	Matriz acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión acciones de mejora	$No \text{ de Acciones de mejora} / No \text{ de Acciones de mejora abiertas} \times 100$	85%	X	X			Gerente HSEQ Lider HSEQ interno Asistente Administrativa	Noviembre 2021		
	Gestión Comercial	Garantizar la atracción de nuevos clientes a la empresa	Garantizar la puesta en marcha de los mecanismos que permitan la atracción y fidelización de los clientes	Clientes y servicios contratados	Gestión de clientes	$N^{\circ}$ clientes nuevos/ $N^{\circ}$ clientes totales $\times 100$	>2%	X	X			Gerente Comercial Asesor Comercial Asistente Administrativa	Noviembre 2021	
	Sistemas de Ingeniería	Garantizar el control a los riesgos de proceso identificados	Garantizar el control a los riesgos de proceso identificados	Matriz de riesgos y oportunidades	Gestión de riesgos	$N^{\circ}$ de controles ejecutados/ $N^{\circ}$ de controles planeados	90%	X	X			Gerente Técnico Lider de Proyecto Ingeniero Calculista Coordinador TSA Instalador	Junio 2022	
Garantizar la mejora continua de la empresa, sus procesos y sus servicios		Garantizar la gestión de los hallazgos derivados de la aplicación de controles operacionales asociados al proceso	Matriz control operacional	Gestión de controles operacionales	$N^{\circ}$ hallazgos derivados de CO gestionados/ $N^{\circ}$ hallazgos de CO identificados $\times 100$	90%	X	X			Gerente Técnico Lider de Proyecto Ingeniero Calculista Coordinador TSA Instalador	Febrero 2022		
Servicios HSEQ	Garantizar la prestación y el cumplimiento óptimo de los compromisos contractuales	Establecer planes de trabajo que permitan realizar seguimiento a las actividades contractuales establecidas para la prestación de los servicios.	Planes de trabajo Ejecución de actividades	Gestión del servicio	$N^{\circ}$ actividades ejecutadas/ $N^{\circ}$ actividades planeadas $\times 100$	95%	X	X			Gerente HSEQ Lider HSEQ externo Asistente Administrativa Consultor HSEQ	Junio 2022		
Gestión de Talento Humano	Garantizar la formación total y oportuna de los trabajadores vinculados a la empresa	Verificar que la totalidad de los trabajadores reciben mínimo una reinducción al año, acerca de los parámetros que hacen parte del desarrollo de sus actividades	Reinducción a puesto de trabajo	Formato de Inducción y reinducción	$N^{\circ}$ de trabajadores que reciben Re inducción $\times 100 / N^{\circ}$ Trabajadores programados para reinducción en el periodo	95%	X	X			Asistente Administrativa	Noviembre 2021		
	Garantizar la retroalimentación de los trabajadores para el óptimo desarrollo de sus actividades y la mejora continua de la empresa y sus procesos	Asegurar el cumplimiento del desempeño de los trabajadores	Eficacia de la evaluación de desempeño	Evaluación de desempeño	$Promedio \text{ de calificaciones obtenidas} / nota \text{ mínima aprobatoria}$	95%	X	X			Asistente Administrativa	Noviembre 2021		
Satisfacción del cliente	Garantizar la satisfacción de los usuarios que adquieren servicios con la empresa	Garantizar que los clientes y los usuarios que acceden a los servicios de la empresa, quedan satisfechos con la atención recibida	Encuestas de satisfacción	Satisfacción del cliente	$Sumatoria \text{ de respuestas favorables} / No \text{ total de las encuestas aplicadas} \times 100$	90%	X	X			Gerente Técnico Gerente HSEQ Asistente Administrativa	Noviembre 2021		
	Disminuir y/o evitar el reporte y la manifestación de quejas, reclamos y sugerencias asociadas a la prestación de los servicios de la empresa	Garantizar el seguimiento completo y oportuno a cada una de las quejas y reclamos derivadas de la prestación de los servicios	Registro de quejas y reclamos	Manifestación de quejas y reclamos	$No \text{ de quejas y reclamos generados en ocasión del servicio prestado} / No \text{ de Servicios prestados} \times 100$	<2%	X	X			Gerente Técnico Gerente HSEQ Asistente Administrativa	Octubre 2021		
		Garantizar el seguimiento completo y oportuno a cada una de las peticiones y sugerencias derivadas de la prestación de los servicios	Registro de peticiones y sugerencias	Gestión de peticiones y sugerencias	$No \text{ de peticiones y sugerencias generadas en ocasión del servicio prestado} / No \text{ de Servicios prestados} \times 100$	85%	X	X			Gerente Técnico Gerente HSEQ Asistente Adminte	Octubre 2021		
			Formato selección de proveedores	Selección de proveedores	$N^{\circ}$ proveedores con registro de selección/ $N^{\circ}$ de proveedores nuevos	80%	X	X			Asistente Administrativa	Noviembre 2021		
Gestión de Compras	Garantizar la mejora continua de la empresa, sus procesos y sus servicios	Garantizar que los proveedores seleccionados, cumplen con la totalidad de los requisitos que asegura un óptimo servicio por parte de la organización.	Formato evaluación de proveedores	Evaluación de proveedores	$N^{\circ}$ de proveedores que superan la calificación mínima/ $N^{\circ}$ total de proveedores	80%	X	X			Asistente Administrativa	Noviembre 2021		
			Informes de auditoría a proveedores	Auditorías de proveedores	$N^{\circ}$ de auditorías ejecutadas/ $N^{\circ}$ de auditorías programadas	80%	X	X			Asistente Administrativa	Junio 2022		
Mantenimiento e inspección	Garantizar el funcionamiento óptimo de las herramientas de trabajo dispuestas para cumplir con las actividades de la empresa	Verificar la totalidad de los equipos dispuestos para la ejecución de actividades de la empresa	Cronograma de inspecciones y mantenimientos	Gestión de inspecciones y mantenimientos	$N^{\circ}$ inspecciones y mantenimientos ejecutados/ $N^{\circ}$ inspecciones y mantenimientos programados $\times 100$	90%	X	X	X		Asistente Administrativa	Noviembre 2021		

Nota. El registro de Objetivos HSEQ es realizado por los autores del presente trabajo

### 10.2.3.3 Aspectos ambientales

Se identificó los aspectos e impactos ambientales a través de la metodología Leopold, con el fin de establecer un mecanismo que permitiera la identificación de los aspectos e impactos ambientales significativos durante el desarrollo de las actividades ejecutadas por Naranjo Velandia Consultoría S.A.S., con el fin de diseñar e implementar controles e intervenciones eficientes y eficaces que contribuyan, no solo a la mitigación y prevención de los impactos generados, sino a la mejora continua de los procesos de la empresa.

Asociado al desarrollo de la metodología de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, se realiza el diseño del procedimiento derivado, donde se contemplan las fases de identificación y evaluación y la postulación de los controles operacionales dispuestos para ejecutar seguimiento frecuente y así garantizar la prevención y/o minimización de las consecuencias generadas.

La matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (HSEQ-FO-039) y el procedimiento asociado al desarrollo de la metodología de evaluación de Luna Leopold (HSEQ-PR-10), hacen parte del proceso de Gestión HSEQ.

*Nota. El formato AIA es realizado por los autores del presente trabajo*

68

Figura 24. Registro Matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales


MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA S.A.S.																			CÓDIGO:HSEQ-FO-039					
																			VERSIÓN:1					
																			FECHA:11/06/2021					
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL																								
PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTRADAS	SALIDAS	ASPECTO		IMPACTO		SITUACIÓN	PROBABILIDAD	PELIGROSIDAD	SEVERIDAD	ALCANCE	FRECUENCIA	SENSIBILIDAD	VALORACIÓN	REQUISITO LEGAL	CONTROL OPERACIONAL	EVIDENCIA	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE			
					GENERAL	ESPECÍFICO	POSITIVO	NEGATIVO																
Todos	Almacenamiento de documentos (archivo) Ejecución de tareas administrativas Contabilidad, manejo de dinero, ejecución de pagos, actividades de Gerencia Gestión documental, ejecución de cronograma de actividades, servicio al cliente, identificación de clientes potenciales Contratación de personal, gestión de capacitaciones Actividades de diseño y desarrollo Atención y ejecución de auditorías, respuesta a requerimientos, cumplimiento trámites entidades regulatorias	Gerente Técnico Gerente HSEQ Gerente Comercial Lider HSEQ Interno Lider HSEQ Externo Jefe de Proyectos Asesor Comercial Asistente Administrativo Consultor HSEQ Auditor Capacitador Ingeniero Calculista	papel, impresora, energía, toner y tintas computadores y periféricos, implementos oficina	residuos reciclables, residuos ordinarios, residuos peligrosos (partes de computador y periféricos)	Residuos aprovechables	Generación de residuos sólidos aprovechables	Contribución a los programas de orden local y reincorporación de residuos a ciclo de vida	Contaminación del suelo por generación de residuos	N	4	1	1	1	1	1	1	16	BAJA	Resolución 2184 de 2019	Verificar la adecuada separación en la fuente de los residuos sólidos generados en los lugares de domicilio de cada uno de los trabajadores vinculados a la empresa. Implementación de campañas de separación adecuada de residuos en la fuente.	Registro fotográfico de los puntos de separación en la fuente. Registro fotográfico de las campañas y socializaciones que fomenten segregación y disposición adecuada de residuos aprovechables que garanticen reincorporación y óptima gestión	Trimestral	Gestión HSEQ	
					Residuos ordinarios	Generación de residuos sólidos ordinarios e inertes	No se genera actualmente	Contaminación del suelo por generación de residuos	N	4	1	1	1	1	1	1	1	16	BAJA	Resolución 2184 de 2019	Verificar la adecuada separación en la fuente de los residuos sólidos generados en los lugares de domicilio de cada uno de los trabajadores vinculados a la empresa. Implementación de campañas de separación adecuada de residuos en la fuente.	Registro fotográfico de los puntos de separación en la fuente. Registro fotográfico de las campañas y socializaciones que fomenten segregación y disposición adecuada de residuos	Trimestral	Gestión HSEQ
					Residuos Peligrosos	Generación de residuos sólidos peligrosos	No se genera actualmente	Contaminación del suelo por generación de residuos	A	4	3	1	1	1	1	1	1	4	BAJA	Ley 1252 de 2009 Decreto 284 de 2018 Ley 1672 de 2013 Decreto 1075 de 2015	Fomentar la entrega de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos al gestor contratado por la empresa o realizar la recolección de estos residuos de manera general para entregar en las campañas de Ecoeducación	Soportes de capacitaciones y socializaciones informando adecuada segregación de RAEE Gestión comercial con gestor contratado para disposición final de RAEE Actas de entrega y disposición final	Anual	Gestión HSEQ
					Energía				N	4	1	1	2	1	5	4	1	160	BAJA	Ley 697 de 2001	Diseñar e implementar programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía y capacitar al personal sobre los hábitos para la conservación de los recursos. Implementar indicador para el seguimiento al consumo del recurso de energía. Generar socializaciones de la conservación del recurso.	Programa de ahorro y uso eficiente de energía Soportes de capacitaciones y socializaciones. Indicador consumo de energía. Registro fotográfico de las socializaciones.	Mensual	Gestión HSEQ
					Agua				N	4	1	1	1	1	5	4	1	80	BAJA	Resolución 1257 de 2008	Diseñar e implementar programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía y capacitar al personal sobre los hábitos para la conservación de los recursos. Implementar indicador para el seguimiento al consumo del recurso de agua. Generar socializaciones de la conservación del recurso.	Programa de ahorro y uso eficiente de energía Soportes de capacitaciones y socializaciones. Indicador consumo de agua. Registro fotográfico de las socializaciones.	Mensual	Gestión HSEQ
Direccionamiento Gestión Comercial Servicios HSEQ Gestión de compras	Atención al cliente Asistencia a eventos Asistencia a visitas técnicas	Gerente Técnico Gerente HSEQ Gerente Comercial Lider HSEQ Interno Lider HSEQ Externo Jefe de Proyectos Asesor Comercial Asistente Administrativo Consultor HSEQ Auditor Capacitador Ingeniero Calculista Instalador Coordinador TSA	Transporte y desplazamientos en medios de transporte públicos y privados	Emissiones de CO2 provenientes de fuentes móviles	Aire	Huella de carbono	No se genera actualmente	Aumento de generación de huella de carbono por uso de fuentes móviles y emisiones contaminantes al aire	N	4	3	5	2	1	5	3	2	240	MEDIO	Decreto 2011 de 1974	Fomentar el uso de transporte amigable con el medio ambiente para cumplir con las visitas y los desplazamientos requeridos.	Soportes de capacitaciones y socializaciones fomentando el uso de transporte amigable con el medio ambiente e impactos generados por el uso de transporte público.	Semestral	Gestión HSEQ
Emergencias	Todas las actividades que sean ejecutadas dentro de las instalaciones de la empresa, los lugares de domicilio de los trabajadores vinculados a la empresa (trabajo en casa) o dentro de las instalaciones de los clientes mientras los trabajadores están realizando visitas	Todos los trabajadores vinculados a la empresa	Incendio	Gases asfixiantes Gases Tóxicos Gases inflamantes Emisiones	Emisiones	Generación de emisiones Generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos Vertidos incontrolados	No se genera actualmente	Generación de emisiones	A	2	3	3	4	2	1	--	--	--			Semestral	Gestión HSEQ		
			Fugas	Gases asfixiantes Gases Tóxicos Gases inflamantes Emisiones	Emisiones	Generación de emisiones Generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos Vertidos incontrolados	No se genera actualmente	Generación de emisiones Generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos Vertidos incontrolados	A	2	3	3	4	2	1	--	--	--	Socialización del plan de emergencias, que incluyan los impactos ambientales. Ejecución de simulacros y participación en los mismos a nivel nacional.	Plan de emergencias con procedimientos de impactos ambientales Registro fotográfico de participación en simulacro	Semestral	Gestión HSEQ		
			Eventos naturales	Gases asfixiantes Gases Tóxicos Gases inflamantes Emisiones	Emisiones	Generación de emisiones Generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos Vertidos incontrolados	No se genera actualmente	Generación de emisiones Generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos Vertidos incontrolados	A	2	3	3	4	2	1	--	--	--			Semestral	Gestión HSEQ		

Nota. El registro AIA es realizado por los autores del presente trabajo

#### 10.2.3.4 Planificación de los cambios

Con el fin de establecer los lineamientos para administrar, gestionar y controlar cualquier cambio que pueda afectar o tener impacto en el sistema de gestión, se realizó el levantamiento del formato de gestión del cambio (HSEQ-FO-13) y el procedimiento asociado (HSEQ-PR-05).

Figura 25. Formato de gestión del cambio

		<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b> <b>NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA S.A.S.</b>		<b>CÓDIGO:</b> HSEQ-FO-013 <b>VERSIÓN:</b> 1 <b>FECHA:</b> 11/06/2021
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>NOMBRE QUIEN IDENTIFICA EL CAMBIO:</b> _____ <b>CARGO:</b> _____ <b>FECHA DEL CAMBIO:</b> DD / MM / AÑO				
<b>TIPO DE CAMBIO</b> CAMBIOS INTERNOS (marcar con una X)      CAMBIOS EXTERNOS (marcar con una X)		<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>		<b>JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO</b>
Instalaciones		Legislación		
Equipos TSA				
Estructuras				
Proceso/procedimiento		Evolución del conocimiento de SST		
Métodos de trabajo		Otro		
Otro		Cual?		
<b>IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS</b>				
Identificación de Peligros (marque con una X)		Dependencias o Personas involucradas o afectadas por	Controles a implementar	
Peligro Biológico		Peligro químico		
Peligro Biomecánico		Peligro psicosocial		
Condiciones de seguridad		Peligro tecnológico		
Peligro fenómeno natural				
Peligro físico		Peligro eléctrico		
<b>IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO</b>				
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>		<b>SEGUIMIENTO</b>
Elementos requeridos para el cambio				
<b>APROBACIÓN DEL CAMBIO</b>				
<b>Nombre de Quien aprueba el cambio</b>		<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Nombre de Quien hace seguimiento</b>		<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>EVIDENCIA FOTOGRÁFICA</b>				
<b>Antes del Cambio</b>		<b>Después del Cambio</b>		
<b>EFECTIVIDAD DEL CAMBIO</b>				
Se controlan los peligros generados por el cambio?		Si _____ No _____		
Efectividad del Cambio		Si _____ No _____		
Acciones de mejora				

*Nota. El formato Gestión del cambio es realizado por los autores del presente trabajo*

#### 10.2.3.5 Requisitos legales y otros requisitos


Con el fin de garantizar el cumplimiento de la totalidad de requisitos legales y otros requisitos asociados al desarrollo de las actividades de la organización, se ejecutó el levantamiento de la matriz de requisitos legales y otros requisitos.

Se contemplan los factores de normas, entes de emisión, requisitos aplicables, descripción de la evidencia del cumplimiento y los campos de evaluación asociados a los controles establecidos para el cumplimiento de cada uno de los requisitos identificados.

Asociado a la identificación de requisitos legales y otros requisitos, se realiza el diseño del procedimiento asociado, con el fin de realizar la descripción completa de la metodología para realizar el levantamiento de la matriz legal de la empresa con todos los requisitos que aplican a Naranjo Velandia Consultoría S.A.S., en materia de cada uno de sus procesos, la normatividad y los requisitos de las partes interesadas que pueden llegar a convertirse de manera posterior en un requisito, y así determinar las actividades y los controles necesarios para llevar a cabo su cumplimiento.

La matriz de identificación de requisitos legales (HSEQ-FO-024) y el procedimiento asociado a la metodología de desarrollo (HSEQ-PR-006), hacen parte del proceso de Gestión HSEQ.

*Figura 26. Formato Matriz legal*

		MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES NARANJO VELANDIA CONSULTORIA S.A.S.										CÓDIGO: HSEQ-FQ-024	
												VERSIÓN: 1	
												FECHA: 10/01/2021	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN													
TEMA	SUBTEMA	IDENTIFICACIÓN DE NORMA					ARTÍCULO APLICABLE	REQUISITO ESPECÍFICO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	PROCESOS RESPONSABLES
		TIPO	NUMERO	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMISOR			SI	NO			

*Nota. El formato de Matriz legal es realizado por los autores del presente trabajo*

*Figura 27. Registro Matriz Legal*



		MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES NARANJO VELASCO CONSULTORIA S.A.S.										CÓDIGO: HSEQ-FO-024 VERSIÓN: 1 FECHA: 10/01/2021		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN														
TEMA	SUBTEMA	IDENTIFICACIÓN DE NORMA				ARTÍCULO APLICABLE	REQUISITO ESPECÍFICO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	PROCESOS RESPONSABLES		
		TIPO	NÚMERO	AÑO	DESCRIPCIÓN			EMISOR	SI				NO	
Protección contra caídas	Obligaciones del empleador	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 3	Todo empleador que tenga trabajadores que realicen tareas de trabajo en alturas con riesgo deben como mínimo: a) Realizar evaluaciones médicas ocupacionales b) Incluir en el SGGST el programa de protección contra caídas y las medidas necesarias para identificar, evaluar, y controlar los riesgos asociados al trabajo en alturas c) Cumplir condiciones de riesgo contra caídas en altura mediante medidas de control contra caídas de personas, objetos No se pueden ejecutar trabajos de altura sin medidas de protección d) Adoptar medidas compensatorias de seguridad cuando la ejecución de un trabajo exige el retiro temporal de cualquier dispositivo de prevención contra caídas. e) Garantizar que los equipos y sistemas cumplan con los requerimientos establecidos. f) Disponer de un coordinador de trabajo en alturas. g) Garantizar un programa de capacitación. h) Garantizar mínimo un entrenamiento anual para todos los trabajadores. i) Garantizar la operatividad de un programa de inspección, conforme a las disposiciones de la Resolución. j) Garantizar acompañamiento permanente en la ejecución de los trabajos. k) Solicitar pruebas que garanticen el buen funcionamiento del sistema de protección contra caídas. l) Asegurar compatibilidad de los componentes del sistema de protección contra caídas. m) Incluir en el plan de emergencias un procedimiento para la atención y rescate en alturas con recursos y personal entrenado. n) Garantizar que menores de edad y mujeres embarazadas no realicen trabajos en alturas. o) <b>Asumir el rol de capacitador certificado.</b>				Octubre		
Protección contra caídas	Obligaciones del trabajador	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 4	Cualquier trabajador que desempeñe trabajo en alturas, debe: a) Asistir a capacitaciones programadas por el empleador. b) Cumplir procedimientos de seguridad y salud establecidos. c) Informar al empleador cualquier condición que le genere restricción. d) Utilizar las medidas de prevención y protección implementadas por el empleador. e) Reportar al Coordinador de Trabajo en Alturas el deterioro o daño de los sistemas individuales o colectivos de prevención y protección contra caídas. f) Participar en elaboración y diligenciamiento de permisos de trabajo en alturas, <b>de acuerdo a las disposiciones del mismo.</b> g) El programa de prevención y protección contra caídas, debe incluir medidas de prevención y protección contra caída de alturas y debe hacer parte de las medidas de seguridad del sistema de <b>prevención y protección contra caídas en alturas.</b>					Septiembre	
Protección contra caídas	Programa de prevención y protección contra caídas	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Título II Capítulo 1 Artículo 7	Dentro de las medidas de prevención contra caídas de trabajo en alturas están la capacitación, los sistemas de ingeniería para prevención de caídas, medidas colectivas de prevención, permisos de trabajo en alturas, sistemas de acceso para trabajo en alturas y trabajos en suspensión. Se debe elaborar y establecer los procedimientos para el trabajo seguro en alturas los cuales deben ser fácilmente entendibles y comunicados a los trabajadores desde los procesos de inducción, capacitación, entrenamiento y reentrenamiento con el soporte del coordinador de trabajo en alturas o de una persona calificada para lo cual podrá consultar con los trabajadores que intervienen en la tarea. Tales procedimientos, deben ser revisados y actualizados, cuando: a) Cambian las condiciones de trabajo b) Ocurra algún incidente o accidente c) Los indicadores de gestión así lo definan					Noviembre	
Protección contra caídas	Medidas de prevención	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Capítulo II Artículo 8	Todos los trabajadores que laboren en las condiciones de riesgo que establece el artículo 1° de la presente resolución deben tener su respectivo certificado para trabajo seguro en alturas, el cual podrán obtener mediante capacitación o por certificación en la Competencia laboral. El trabajador que al considerar que por su experiencia, conocimientos y desempeño en trabajo en alturas, no requiere realizar el curso de capacitación podrá optar por la evaluación de estos conocimientos y desempeño a través de un organismo certificador de competencias laborales.					Diciembre	
Protección contra caídas	Capacitación o certificación de la competencia laboral de trabajadores que realicen trabajo en alturas	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 9	Se deben capacitar en trabajo seguro en alturas: 1. Jefes de área que tomen decisiones administrativas en relación con la aplicación de este reglamento en empresas en las que se haya identificado como prioritario el riesgo de caída por trabajo en alturas. 2. Trabajadores que realizan trabajo en alturas; 3. Coordinador de trabajo en alturas; 4. Entrenador en trabajo seguro en alturas; y 5. Aprendices de formación titulada de las instituciones de formación para el trabajo, que ofrecen programas en los que en su práctica o vida laboral pueda existir el riesgo de caída en alturas, deben ser formados y certificados en el nivel avanzado de trabajo seguro en alturas por la misma institución.					Enero	
Protección contra caídas	Personas objeto de la capacitación	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 10	Contenido mínimo de los programas de capacitación dirigidos a los jefes de área, Coordinadores de trabajo en alturas, trabajadores capacitadores, centros de capacitación certificados. El documento debe contener como mínimo los siguientes campos: a) Denominación certificado de capacitación o competencia laboral de trabajo seguro en alturas b) Nombre de la persona formada c) Nombre de la persona jurídica o natural que realiza capacitación d) Ciudad y fecha de capacitación e) <b>Hoja de capacitación</b>					Octubre	
Protección contra caídas	Contenido de los programas de capacitación	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 11	El documento debe contener como mínimo los siguientes campos: a) Denominación certificado de capacitación o competencia laboral de trabajo seguro en alturas b) Nombre de la persona formada c) Nombre de la persona jurídica o natural que realiza capacitación d) Ciudad y fecha de capacitación e) <b>Hoja de capacitación</b>					Septiembre	
Protección contra caídas	Contenido mínimo del certificado de capacitación o de competencia laboral en alturas	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 14	Los sistemas de ingeniería para prevención de caídas son aquellos sistemas relacionados con cambios o modificación en el diseño, montaje, construcción, instalación y funcionamiento, para eliminar o mitigar el riesgo de caída. Tales sistemas deben estar documentados y fundamentados en el subprograma de <b>protección contra caídas del SGGST.</b>					Diciembre	
Protección contra caídas	Sistemas de ingeniería para prevención de caídas	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 15	Las medidas colectivas de prevención son todas aquellas actividades dirigidas a informar o demarcar la zona de peligro y evitar una caída de altura o sea limitado por objetos que caigan. Estas medidas, previenen el acercamiento de los trabajadores o de terceros a las zonas de peligro de caídas, sirven como barreras informativas y corresponden a medidas de control en el medio. Cuando por razones del desarrollo de la labor, el trabajador debe ingresar al área o zona de peligro demarcada, será obligatorio el uso de equipos de protección personal y el acceso los equipos de protección contra caídas necesarios. Siempre se debe informar, entrenar y capacitar a los trabajadores sobre cualquier medida que se aplique. Dentro de las principales medidas colectivas de prevención están: a) delimitación de áreas b) Líneas de preferencia c) Señalización de área d) barreras					Enero	
Protección contra caídas	Medidas colectivas de prevención	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 16	El permiso de trabajo en alturas debe ser emitido para trabajos ocasionales, definidos por el Coordinador de trabajo en Alturas para los efectos de la aplicación de la Resolución y puede ser otorgado por el trabajador o por el empleador y debe ser revisado y verificado en el sitio de trabajo por el Coordinador. El permiso de trabajo debe contener como mínimo lo siguiente: a) nombre del trabajador o trabajadores b) tipo de trabajo c) altura aproximada a la cual se va a desarrollar la actividad d) fecha y hora de inicio y de terminación de la tarea e) verificación de la afiliación vigente a la seguridad social f) requisitos del trabajador (requerimientos de aptitud) g) descripción y procedimiento de la tarea h) elementos de protección personal seleccionados por el trabajador teniendo en cuenta los riesgos y requerimientos propios de la tarea i) verificación de los puntos de anclaje por cada trabajador j) sistema de prevención contra caídas k) equipo, sistema de acceso para trabajo en alturas l) verificación de la capacitación o certificación m) constancia de capacitación o certificado de competencia laboral para prevención contra caídas en trabajo en alturas n) observaciones o) nombres y apellidos, firmas y número de cédulas de los trabajadores y de la persona que autoriza el trabajo					Septiembre	
Protección contra caídas	Permiso de trabajo en alturas	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 17	Son sistemas de acceso para trabajo en alturas: andamios, escaleras, elevadores de personal, las grúas con carretes y todos aquellos medios cuya finalidad sea permitir el acceso y/o soporte de trabajadores a lugares para desarrollar trabajo en alturas. Todo sistema de acceso para trabajo en alturas y sus componentes, debe cumplir las siguientes condiciones o requisitos para su selección y uso: a) Deben ser certificados y el fabricante debe proveer información en español, sobre sus principales características de seguridad y utilización. b) Ser seleccionados de acuerdo con las necesidades de la actividad económica y la tarea a desarrollar. c) Ser compatibles en tamaño, figura, materiales, forma, diámetro d) Garantizar resistencia a las cargas con un factor de seguridad de 5. e) Garantizar la seguridad de la operación de acuerdo con la máxima fuerza a soportar y la resistencia a la corrosión o desgaste en el caso de sistemas colgantes, deberá ser certificado, contar con diseños de ingeniería y sus partes y cálculos antes de la labor. f) Ser inspeccionados antes de cada uso por parte del usuario y mínimo una vez al año por el Coordinador de trabajo en alturas conforme a las normas nacionales, internacionales vigentes. g) tener una hoja de vida donde estén consignados los datos de: fecha de fabricación, tiempo de vida útil, material de uso, registros de inspección, registros de mantenimiento, ficha técnica, certificación del fabricante y observaciones.					Septiembre	
Protección contra caídas	Sistemas de acceso para trabajo en alturas	Resolución	1409	2012	Por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas	Ministerio de Trabajo	Artículo 18					Septiembre		

*Nota. El registro de Matriz legal es realizado por los autores del presente trabajo*

## 10.2.4 Apoyo

### 10.2.4.1 Recursos

Con el fin de identificar los recursos necesarios para el desarrollo de actividades asociados a cada uno de los procesos de la organización, se establecieron el presupuesto anual de la empresa, donde se identifica el proceso asociado, la descripción del concepto, la proyección presupuestal el valor ejecutado y el porcentaje al que corresponde.

El formato de presupuesto de la organización cuenta con los respectivos campos de seguimiento mensual, donde se realiza el registro de los rubros gestionados, con el fin de realizar la comparación de los rubros presupuestados; el presupuesto para la planificación, desarrollo, verificación y mejora del SIG (DIR-FO-003) se encuentra dentro del proceso de Direccionamiento.

Figura 28. Formato Presupuesto anual SIG

PRESUPUESTO ANUAL SIG																	
Rubros de ejecución			Rubros de ejecución			Rubros de ejecución											
PROCESO	RUBRO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	DESCRIPCIÓN	RUBRO	DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV
VALENTINO HUMANO	Salario personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
	Salario personal de personal		1	12,000,000													
TOTAL PRESUPUESTO ANUAL SIG																	

Nota. El formato de presupuesto Anual del SIG es realizado por los autores del presente trabajo

#### 10.2.4.2 Competencia

Dentro de los manuales de perfil de cargo y responsabilidades, la organización establece la competencia y las aptitudes requeridas para cada uno de los cargos, la competencia establecida por la empresa, se verifican el cumplimiento y la idoneidad de cada uno de los postulados, de acuerdo con su nivel de educación, formación, experiencia y aptitudes.

La empresa también se encarga de tomar acciones necesarias para fortalecer de manera continua la competencia del personal vinculado a la empresa y garantizar la mejora continua de cada uno de sus procesos y los servicios ofertados; los manuales de perfil de cargo y responsabilidades se encuentran dentro del proceso de Gestión de Talento Humano.

#### 10.2.4.2. Toma de conciencia

Se realizó el diseño y el levantamiento del cronograma de capacitaciones y sensibilizaciones de la organización.


El plan de capacitación, formación y toma de conciencia atiende las necesidades identificadas en el personal vinculado y apoya el desarrollo de actividades de entrenamiento.

El cronograma contempla el tema de gestión, el público objetivo, el tipo de capacitación, el tiempo estimado de evaluación y el cronograma de ejecución mensual y semanal de ejecución.

El cronograma de capacitaciones y sensibilizaciones (SHSEQ-FO-012)(Figura26) y el procedimiento de capacitación y entrenamiento (SHSEQ-PR-003) hacen parte del proceso de Servicios HSEQ.

Las actividades de capacitación, formación, entrenamiento, difusiones y sensibilizaciones se encuentran soportados bajo la trazabilidad de los formatos de registro de asistencia (SHSEQ-FO-013) y formato de evaluación (SHSEQ-FO-008).

*Figura 29.Formato de asistencia*

		REGISTRO DE ASISTENCIA NARANJO VELANDIA CONSULTORIA S.A.S.						CÓDIGO:SHSEQ-FO-013	
								VERSIÓN:1	
								FECHA:13/05/2021	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN									
TEMA DE LA CAPACITACION: _____									
LUGAR Y FECHA: _____									
Nº.	NOMBRES Y APELLIDOS	NUMERO DE DOCUMENTO	RH	DIRECCION	EMPRESA	CARGO	CELULAR / TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1									
2									
3									
4									
5									
6									

*Nota. El formato de asistencia es realizado por los autores del presente trabajo*

Figura 30. Formato de evaluación

The image displays two evaluation forms from Naraino Velandía. The left form, titled 'FORMATO EVALUACIÓN APRENDIZAJE', includes fields for 'FECHA', 'TEMA', and 'Pregunta', followed by 'Respuesta' lines. The right form, titled 'CONTROL DE CAMBIOS', is a table with columns for 'VERSIÓN', 'FECHA', 'CAMBIO REALIZADO', and 'RESPONSABLE'. It shows version 1.0 dated 13/05/2021, with the change described as 'Elaboración del documento' and the responsible person as 'García-ROSA'.

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE
1.0	13/05/2021	Elaboración del documento	García-ROSA

Nota. El formato de evaluación es realizado por los autores del presente trabajo

#### 10.2.4.3 Información documentada

Dentro de la información documentada de la empresa se contemplan todos los parámetros establecidos por las normas NTC ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, junto con aquella información que se considera necesaria para la trazabilidad y el soporte completo de la ejecución de actividades asociadas al funcionamiento neto de la organización.

Con el fin de establecer las directrices sobre las que se desarrollan los parámetros de creación y actualización de la información documentada, su control, almacenamiento, distribución, conservación y disposición, se diseñó el procedimiento de elaboración y control de documentos y registros.

El procedimiento de elaboración y control de documentos (HSEQ-PR-003) garantiza la adecuación de la información documentada, su revisión, aprobación, actualización, legibilidad, identificación y prevención de obsolescencia. Este procedimiento hace parte del proceso de Gestión HSEQ.

## 10.2.5 Operación


### 10.2.5.1 Planificación y control operacional

Con el fin de planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación eficiente y eficaz de los servicios de la empresa, se realiza la implementación de acciones orientadas a identificar y controlar las operaciones y actividades asociadas con los impactos y efectos significativos derivados del desarrollo de las operaciones de la empresa, así como controlar y medir de forma regular las características clave de las operaciones y las actividades que puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente, los procesos, los trabajadores o las partes interesadas.

Con el fin de optimizar la metodología de control operacional, se establece la matriz de verificación, donde son consignados los hallazgos derivados de cada una de las revisiones, el proceso asociado, la fecha de identificación, el control asociado, su impacto, la fuente de detección y los campos pertinentes para diseñar, poner en marcha y verificar las acciones para su respectiva subsanación.

La matriz de control operacional (HSEQ-FO-12) y el procedimiento asociado a su metodología (HSEQ-PR-02) hacen parte del proceso de Gestión HSEQ.

*Figura 31. Formato de control operacional*

		CONTROL OPERACIONAL NARANGO VELANDÍA CONSULTORÍA S.A.S.														CÓDIGO: HSEQ-FO-012				
																VERSIÓN:1	FECHA:11/06/2021			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN																				
HALLAZGO	PROCESO	FECHA DE DETECCIÓN	CONTROL OPERACIONAL ASOCIADO	IMPACTO O CONSECUENCIA ASOCIADO	FUENTES DE DETECCIÓN										PLAN ACCIÓN		SEGUIMIENTO		FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES
					MATRIZ IPEVR	MATRIZ ALA	INSPECCI.	INDICADO	MATRIZ LEGAL	PARTES INTERESADAS	CONTEXTO	MATRIZ DE RIESGOS	COMPRAS	REVISIÓN DE PROCESOS	OTROS	¿CUAL?	ACTIVIDADES	RESPONSABLE		

*Nota. El formato de control operacional es realizado por los autores del presente trabajo*

#### 10.2.5.2 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El proceso de Gestión de Compras se encarga de garantizar el suministro de materiales e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades de todos los procesos de la empresa.

Se establece el procedimiento de gestión de compras (COM-PR-001), con el fin de proporcionar los parámetros determinados por la empresa para la adquisición de productos y solicitud de servicios necesarios para el desarrollo y la ejecución de las actividades.

Con el fin de establecer control sobre las personas y entidades que se encargan del suministro de productos y servicios de manera externa, se diseña el procedimiento de selección y evaluación de proveedores (COM-PR-002), asegurando de esta manera, que el nivel de servicio proporcionado cumple con los requisitos establecidos por la organización y derivado de las relaciones establecidas, se genera una relación de mutuo beneficio entre la empresa y los proveedores contratados.

#### 10.2.5.3 Control de las salidas no conformes

Se realiza el procedimiento de salidas no conformes con el fin de definir los puntos de detección, tratamiento y disposición de servicios no conformes de Naranjo Velandia Consultoría S.A.S.

La detección se realiza a través de diversas fuentes que permiten la intervención oportuna de las condiciones subestándar identificadas y el establecimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora que conlleven a la subsanación completa de las condiciones detectadas.



El procedimiento de salidas no conformes (HSEQ-PR-15) hace parte del proceso de Gestión HSEQ.

#### 10.2.6 Evaluación de desempeño

##### 10.2.6.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación


A través de la matriz de seguimiento y medición, la empresa determino los parámetros necesarios para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Naranjo Velandia Consultoría S.A.S. en relación con los objetivos integrales, establecidos a nivel de riesgo y cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables.

Dentro del procedimiento de seguimiento y medición se contemplan las fases de definición de objetivos, seguimiento a indicadores, evaluación de cumplimiento y los campos pertinentes para la evaluación mensual de los indicadores establecidos. La metodología de seguimiento y evaluación relaciona el diseño de planes acción que contribuyan a la mejora continua de la empresa, sus procesos y sus sistemas.

Cada uno de los procesos cuenta con sus respectivas fichas de medición de indicadores, donde se establece el nombre del indicador, su objetivo, la frecuencia de medición, las fuentes de información, la formula, el responsable de la medición, el periodo de seguimiento, la gráfica de estadísticas y la tabla del registro de datos, así como un campo diseñado para el análisis de los resultados.

La matriz de indicadores (HSEQ-FO-40) y el procedimiento de seguimiento y medición (HSEQ-PR-12) hacen parte del proceso de Gestión HSEQ.

Figura 32. Formato de Matriz de indicadores

		<div>MATRIZ DE INDICADORES</div> <div>NARANDO VELANDA CONSULTORÍA S.A.S.</div>																		<div>CÓDIGO: HSEQ-PO-04</div> <div>VERSIÓN: 1</div> <div>FECHA: 11/06/2021</div>	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN																					
PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DE INFORMACIÓN	META	FRECUENCIA DE	RESULTADOS												PLAN ACCIÓN	OBSERVACIONES
								A DE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE		

*Nota. El formato de Matriz de indicadores es realizado por los autores del presente trabajo*

#### 10.2.6.2 Auditoría Interna


La planificación de auditorías internas se hará de manera periódica para cada uno de los procesos de la empresa, con el fin de garantizar la ejecución de los procesos de seguimiento y evaluación pertinentes para identificar condiciones de mejora en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Por ende, se ejecutó el diseño del procedimiento de auditoría, con el objetivo de establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr la

programación preparación, desarrollo, reporte, seguimiento y cierre de las auditorías internas a los procesos de naranjo Velandia Consultoría S.A.S.


El procedimiento de auditoría (SHSEQ-PR-001), la evaluación de desempeño del auditor (HSEQ-FO-001), el informe de auditoría (SHSEQ-FO-004), el plan de auditoría (SHSEQ-FO-005) y la programación de auditorías (SHSEQ-FO-006), hacen parte del proceso de Servicios HSEQ.

*Figura 33. Formato de informe de auditoria*

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA S.A.S.</b>		<b>CÓDIGO:SHSEQ-FO-004</b>	
			<b>VERSIÓN: 1</b>	
			<b>FECHA:11/06/2021</b>	
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME:</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>				
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>				
<b>CARGO:</b>				
<b>AUDITOR LIDER:</b>				
<b>EQUIPO DE AUDITORIA</b>				
<b>REUNIÓN DE APERTURA</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>	
<b>EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>	
<b>REUNIÓN DE CIERRE</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>	
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA (PROCESOS, SEDES, PERIODO AUDITADO)</b>				
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>				
<b>INFORME DE LA AUDITORIA</b> <b>(fortalezas detectadas)</b>				
<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b> <b>(observaciones)</b>				
<b>NO CONFORMIDADES DETECTADAS</b>				
<b>NUMERAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>	<b>%</b>	<b>M*</b>	<b>m*</b>
<b>Observaciones:</b> <b>M*</b> hallazgo o no conformidad mayor <b>m*</b> hallazgo o no conformidad menor				
<b>FIRMA AUDITOR LIDER</b>				

*Nota. El formato de auditoria es realizado por los autores del presente trabajo*

*Figura 34.Formato plan de auditoria*

	<b>PLAN DE AUDITORÍA</b> <b>NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA S.A.S.</b>					CÓDIGO:SHSEQ-FO-005	
						VERSIÓN:1	
						FECHA:11/06/2021	
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>							
FECHA DE EMISIÓN DEL PLAN:							
NOMBRE DEL PROCESO:							
LIDER DEL PROCESO:							
CARGO:							
AUDITOR LIDER:							
EQUIPO DE LA AUDITORIA							
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>							
<b>ALCANCE (PROCESOS, SEDES, PERIODO AUDITADO)</b>							
<b>TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>							
FECHA DE INICIO DE LA AUDITORIA		DD		MM		AAAA	
FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA AUDITORIA		DD		MM		AAAA	
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>							
<b>CRITERIO A AUDITAR</b>		<b>HORA</b>		<b>AUDITOR</b>			
<b>OBSERVACIONES</b>							
*La información que se conocerá por la ejecución de esta auditoria, será tratada de manera confidencial por parte del equipo de auditores. *La duración de las entrevistas puede variar de acuerdo a la organización de la documentación y los registros disponibles.							
_____ <b>FIRMA AUDITOR LIDER</b>							

*Nota. El formato plan de auditoria es realizado por los autores del presente trabajo*

*Figura 35. Formato Programación de auditorias*

	<b>PROGRAMACIÓN AUDITORÍAS</b> <b>NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA S.A.S.</b>										CÓDIGO:SHSEQ-FO-006			
											VERSIÓN:1			
											FECHA:11/06/2021			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN														
PROCESO	TIEMPO DESTINADO (hrs)	PROGRAMACIÓN 2021												
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Observaciones:														

*Nota. El formato de programación de auditorías es realizado por los autores del presente trabajo*

### 10.2.6.3 Revisión por la Dirección


Con el fin de llevar a cabo la revisión por la Alta Dirección de manera periódica en la organización se establece el procedimiento y el formato para la ejecución de la actividad.

El procedimiento de revisión por la Dirección garantiza una revisión completa al desarrollo de las condiciones generales de la organización, con el fin de velar por el funcionamiento óptimo de sus procesos.

Con el fin de garantizar una revisión continua y completa, se llevó a cabo el procedimiento de inspecciones gerenciales, donde en un intervalo menor de tiempo, la Gerencia se encarga de realizar una revisión parcial de las condiciones generales que pueden impactar de manera positiva o negativa el funcionamiento de la organización.

El procedimiento de revisión por la Dirección (DIR-PR-003)(Anexo D), el procedimiento de inspecciones gerenciales (DIR-PR-002), el formato de revisión por la Dirección (DIR-FO-004) y el formato de inspecciones gerenciales (DIR-FO-005) hacen parte del proceso de Direccionamiento.

*Figura 36.Formato de inspección gerencial*

		<b>INSPECCIÓN GERENCIAL</b> <b>NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA S.A.S.</b>					CÓDIGO: DIR-FO-005 VERSIÓN:1 FECHA: 20/06/2021	
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>								
<b>RESPONSABLE DEL DILIGENCIAMIENTO:</b>								
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>								
<b>FIRMA:</b>								
No	DESCRIPCIÓN	SI	NO	NA	ACTIVIDAD CORRECTIVA	RESPONSABLE	CIERRE	
1	Contratos de trabajo (Se afilio el personal a ARL, EPS, AFP)							
2	Hojas de vida y todos sus soportes							
3	Se realizaron la inducciones							
4	Se realiza pago oportuno parafiscales							
5	Existe un programa de Motivacion de Personal							
6	Sistema de gestion y salud en el trabajo							
7	Estan definidas y divulgadas las políticas							
8	Se ha divulgado las responsabilidades en SIG							
9	Seguimiento Cronograma de Actividades SIG							
10	El personal conoce los riesgos a los que se expone							
11	Existe un procedimiento para la tarea (Es el adecuado, esta disponible, es conocido y entendido, se cumple).							
12	Conocen los empleados el Plan de Emergencias de la empresa							
13	Se realizan Inspecciones							
14	Existen equipos de emergencia en el area de trabajo							
15	Las condiciones de saneamiento basico son buenas							
16	Seguimiento estadísticas de AT y EL							
17	Seguimiento Programa de vigilancia epidemiológica							
18	Se realiza exámenes Ocupacionales							
19	Se cuenta con panorama de riesgos							
20	Se suministra EPP							
21	Seguimiento Plan Anual de PVE							
22	Seguimiento Plan Anual de Capacitacion							
23	Seguimiento Se reporto, investigo y analizo los incidentes							
24	seguimiento de analisis de agua apta para el consumo							
25	Seguimiento programa de mantenimiento							
26	seguimiento del programa de residuos							
27	Existe el Copasst (actas)							
28	Existe el Comité de Convivencia (actas)							
29	Existe el Comité del SIG (actas)							
30	Esta Formada Brigada de Emergencias							
31	Se hace la divulgacion de las lecciones aprendidas							
32	Conoce el personal las tareas criticas de la empresa							
<b>Observaciones:</b>								

*Nota. El formato de inspección gerencial es realizado por los autores del presente trabajo*


### 10.2.7 Mejora

Con el fin de determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos aplicables a la empresa y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se efectuó el diseño de la matriz de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

La matriz de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora diseñada para la empresa, permite la trazabilidad de los hallazgos que rinden cuenta de los procesos de seguimiento y evaluación que se realizan a cada uno de los procesos, las fuentes de detección y los planes acción diseñados para la subsanación de condiciones encontradas.

La matriz de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora (HSEQ-FO-10) hace parte del proceso de Gestión HSEQ.

*Figura 37. Formato de control acciones preventivas, correctivas y/o de mejora*

 <div style="text-align: right;"> CÓDIGO: HSEQ-FO-010  VERSIÓN: 1  FECHA: 11/06/2021 </div>																				
CONTROL ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA NARANJO VELANDIA CONSULTORÍA S.A.S.																				
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN																				
CONSEC.	HALLAZGO	FECHA DE EMISIÓN	PROCESO	ACCIÓN		FUENTES DE DETECCIÓN (x)						PLAN ACCIÓN			SEGUIMIENTO			CIERRE		RECURRENCIA ¿REQUIERE NUEVA ACCIÓN CORRECTIVA? Si: coloque el número de la nueva acción No: diligencie N/A
				PREVENTIVA	CORRECTIVA	MATRIZ IPEVR	INSPEC	INDICA	MATRIZ LEGAL	REVISIÓN DIRECCIÓN	OTROS	CUAL	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLES	FECHA	
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				

*Nota. El formato es realizado por los autores del presente trabajo*



A continuación, se presentan todos los documentos que se realizaron para el SIG de Naranjo  
Velandia Consultoría S.A.S

*Tabla 6.Registro del Listado Maestro*

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO
DIR	DIR-DG-001	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DIRECCIONAMIENTO
DIR	DIR-DG-002	MAPA DE PROCESOS
DIR	DIR-DG-003	ORGANIGRAMA
DIR	DIR-DG-004	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
HSEQ	HSEQ-DG-001	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN HSEQ
HSEQ	HSEQ-DG-002	ALCANCE HSEQ
HSEQ	HSEQ-DG-003	REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL
HSEQ	HSEQ-DG-004	PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA TRABAJOS CON ENERGÍA
HSEQ	HSEQ-DG-005	PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS
HSEQ	HSEQ-DG-006	PLAN DE RESCATE
HSEQ	HSEQ-DG-007	REGLAMENTO COCOLA
GCOM	GCOM-DG-001	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN COMERCIAL
SHSEQ	SHSEQ-DG-001	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIOS HSEQ
SI	SI-DG-001	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SISTEMAS DE INGENIERÍA
TH	TH-DG-001	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
SAT	SAT-DG-001	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
COM	COM-DG-001	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS
MI	MI-DG-001	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO MANTENIMIENTO E INSPECCIÓN
DIR	DIR-FO-001	MATRIZ DOFA
DIR	DIR-FO-002	MATRIZ PESTEL
DIR	DIR-FO-003	PRESUPUESTO ANUAL SIG
DIR	DIR-FO-004	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
DIR	DIR-FO-005	INSPECCIONES GERENCIALES
DIR	DIR-FO-006	HISTORIA Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
HSEQ	HSEQ-FO-001	INDICADORES DIRECCIONAMIENTO
HSEQ	HSEQ-FO-002	INDICADORES GESTIÓN COMERCIAL
HSEQ	HSEQ-FO-003	INDICADORES GESTIÓN DE COMPRAS
HSEQ	HSEQ-FO-004	INDICADORES GESTIÓN HSEQ
HSEQ	HSEQ-FO-005	INDICADORES MANTENIMIENTO E INSPECCIÓN
HSEQ	HSEQ-FO-006	INDICADORES SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
HSEQ	HSEQ-FO-007	INDICADORES SERVICIOS HSEQ
HSEQ	HSEQ-FO-008	INDICADORES TALENTO HUMANO
HSEQ	HSEQ-FO-009	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA
HSEQ	HSEQ-FO-010	CONTROL ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA
HSEQ	HSEQ-FO-011	CONTROL DE DOCUMENTOS
HSEQ	HSEQ-FO-012	CONTROL OPERACIONAL
HSEQ	HSEQ-FO-013	GESTIÓN DEL CAMBIO
HSEQ	HSEQ-FO-014	ACTA DE REUNIÓN
HSEQ	HSEQ-FO-015	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL
HSEQ	HSEQ-FO-016	COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
HSEQ	HSEQ-FO-017	ENCUESTA PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO
HSEQ	HSEQ-FO-018	FORMATO DE QUEJA ACOSO LABORAL
HSEQ	HSEQ-FO-019	REPORTE ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS
HSEQ	HSEQ-FO-020	ENTREGA DE DOTACIÓN Y EPP
HSEQ	HSEQ-FO-021	MATRIZ EPP Y EPCC

HSEQ	HSEQ-FO-022	AUTOEVALUACIÓN ESTANDARES MÍNIMOS RESOLUCION 0312 DE 2019
HSEQ	HSEQ-FO-023	ANÁLISIS DE AMENAZAS Y VULNERABILIDAD
HSEQ	HSEQ-FO-024	MATRIZ LEGAL
HSEQ	HSEQ-FO-025	RENDICIÓN DE CUENTAS
HSEQ	HSEQ-FO-026	FORMATO ANÁLISIS DE TRABAJO SEGURO
HSEQ	HSEQ-FO-027	FORMATO INGRESO DE VISITANTES
HSEQ	HSEQ-FO-028	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS
HSEQ	HSEQ-FO-029	PLAN DE TRABAJO ANUAL
HSEQ	HSEQ-FO-030	EVALUACIÓN INICIAL DEL SG-SST
HSEQ	HSEQ-FO-031	INSPECCIÓN BOTIQUÍN
HSEQ	HSEQ-FO-032	PERMISO TRABAJO SEGURO EN ALTURAS
HSEQ	HSEQ-FO-033	VERIFICACIÓN LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN
HSEQ	HSEQ-FO-034	EVALUACIÓN DE SIMULACRO
HSEQ	HSEQ-FO-035	AUTOREPORTE DE SALUD PARA REALIZAR TRABAJOS DE ALTO RIESGO
HSEQ	HSEQ-FO-036	INVESTIGACIÓN ACCIDENTES
HSEQ	HSEQ-FO-037	MAESTRO DE DOCUMENTOS
HSEQ	HSEQ-FO-038	MATRIZ COMUNICACIONES
HSEQ	HSEQ-FO-039	MATRIZ IDENTIFICACIÓN ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES
HSEQ	HSEQ-FO-040	MATRIZ INDICADORES
HSEQ	HSEQ-FO-041	MATRIZ IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS
HSEQ	HSEQ-FO-042	MATRIZ PARTES INTERESADAS
HSEQ	HSEQ-FO-043	MATRIZ RIESGOS Y OPORTUNIDADES
HSEQ	HSEQ-FO-044	OBJETIVOS HSEQ
HSEQ	HSEQ-FO-045	PLAN GESTIÓN DE RESIDUOS
HSEQ	HSEQ-FO-046	PROGRAMA USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA
HSEQ	HSEQ-FO-047	SEGUIMIENTO INDICADORES
HSEQ	HSEQ-FO-048	SOLICITUD MODIFICACIÓN Y CREACIÓN DE DOCUMENTOS
GCOM	GCOM-FO-001	BASE DE DATOS CLIENTES
GCOM	GCOM-FO-002	COTIZACIÓN
GCOM	GCOM-FO-003	INSCRIPCIÓN DE CLIENTES
GCOM	GCOM-FO-004	ORDEN DE SERVICIO
GCOM	GCOM-FO-005	REGISTRO LLAMADAS COMERCIALES
GCOM	GCOM-FO-006	REQUISITOS DE CLIENTES
GCOM	GCOM-FO-007	SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
SHSEQ	SHSEQ-FO-001	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL AUDITOR
SHSEQ	SHSEQ-FO-002	EXAMEN AUDITOR INTERNO HSEQ
SHSEQ	SHSEQ-FO-003	EXAMEN AUDITOR INTERNO ISO 45001
SHSEQ	SHSEQ-FO-004	INFORME DE AUDITORÍA
SHSEQ	SHSEQ-FO-005	PLAN DE AUDITORÍA
SHSEQ	SHSEQ-FO-006	PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS
SHSEQ	SHSEQ-FO-007	ENCUESTA SATISFACCIÓN CAPACITACIÓN
SHSEQ	SHSEQ-FO-008	FORMATO EVALUACIÓN
SHSEQ	SHSEQ-FO-009	MATRÍCULA
SHSEQ	SHSEQ-FO-010	LISTADO DE ASISTENCIA
SHSEQ	SHSEQ-FO-011	PRESTAMO DE EQUIPOS
SHSEQ	SHSEQ-FO-012	PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES
SHSEQ	SHSEQ-FO-013	REGISTRO DE ASISTENCIA
SI	SI-FO-001	FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO
TH	TH-FO-001	SOPORTE DE VINCULACIÓN LABORAL
TH	TH-FO-002	FICHA DE INGRESO
TH	TH-FO-003	INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN LABORAL
TH	TH-FO-004	REPORTE Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES MÉDICAS

TH	TH-FO-005	MEMORANDO Y LLAMADOS DE ATENCIÓN Y SANCIONES
TH	TH-FO-006	EVALUACIÓN CONOCIMIENTO ENTRENADOR TSA
TH	TH-FO-007	CONTRATO DE TRABAJO
TH	TH-FO-008	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
TH	TH-FO-009	FORMATO ENCUESTA PERFIL SOCIODEMOGRAFICO
TH	TH-FO-010	FORMATO PERFIL DE CARGO
SAT	SAT-FO-001	CONTROL PQRSF
SAT	SAT-FO-002	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
SAT	SAT-FO-003	FORMATO PQRSF
COM	COM-FO-001	CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
COM	COM-FO-002	EVALUACIÓN PROVEEDOR
COM	COM-FO-003	FORMATO AUDITORÍA A PROVEEDORES
COM	COM-FO-004	HOJA DE VIDA PROVEEDORES
COM	COM-FO-005	LISTADO DE PROVEEDORES
COM	COM-FO-006	ORDEN DE COMPRA
COM	COM-FO-007	SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS
MI	MI-FO-001	INSPECCIÓN DE BOTIQUÍN
MI	MI-FO-002	CRONOGRAMA DE INSPECCIONES
MI	MI-FO-003	INSPECCIÓN ESLINGA EN Y
MI	MI-FO-004	INSPECCIÓN LINEA DE VIDA
MI	MI-FO-005	INSPECCIÓN ARNÉS
MI	MI-FO-006	LISTADO DE MAQUINAS Y EQUIPOS
MI	MI-FO-007	INSPECCIÓN LOCATIVA
MI	MI-FO-008	INSPECCIÓN DE ESCALERAS
MI	MI-FO-009	INSPECCIÓN ESLINGA POCISIONAMIENTO
MI	MI-FO-010	INSPECCIÓN ESLINGA RESTRICCIÓN
MI	MI-FO-011	INSPECCIÓN DE MOSQUETONES
MI	MI-FO-012	INSPECCIÓN DE ANDAMIO
MI	MI-FO-013	INSPECCIÓN DE CONECTORES
MI	MI-FO-014	INSPECCIÓN DE TORRE DE CONSTRUCCIÓN
MI	MI-FO-015	HOJA DE VIDA MAQUINA O EQUIPO
MI	MI-FO-016	INSPECCIÓN GENERAL CENTROS DE ENTRENAMIENTO
MI	MI-FO-017	INSPECCIÓN PREOPERACIONAL
MI	MI-FO-018	INSPECCIÓN TORRE DE POCISIONAMIENTO ROJA
MI	MI-FO-019	INSPECCIÓN TORRE DE POSTES
MI	MI-FO-020	INSPECCIÓN TORRE DE TELECOMUNICACIONES
MI	MI-FO-021	INSPECCIÓN TORRE DE POCISIONAMIENTO AZUL
HSEQ	HSEQ-IN-001	INSTRUCTIVO DE SANEAMIENTO BÁSICO
HSEQ	HSEQ-IN-002	INSTRUCTIVO ATS
DIR	DIR-PO-001	POLÍTICA NO ALCOHOL, DROGAS Y TABACO
DIR	DIR-PO-002	POLÍTICA ÉTICA E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
DIR	DIR-PO-003	POLÍTICA HSEQ
DIR	DIR-PR-001	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
DIR	DIR-PR-002	PROCEDIMIENTO INSPECCIONES GERENCIALES
DIR	DIR-PR-003	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
HSEQ	HSEQ-PR-001	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA
HSEQ	HSEQ-PR-002	CONTROL OPERACIONAL
HSEQ	HSEQ-PR-003	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS
HSEQ	HSEQ-PR-004	EVACUACIÓN Y RESCATE EN ALTURAS
HSEQ	HSEQ-PR-005	GESTIÓN DEL CAMBIO
HSEQ	HSEQ-PR-006	MATRIZ LEGAL
HSEQ	HSEQ-PR-007	METODOLOGÍA RENDICIÓN DE CUENTAS
HSEQ	HSEQ-PR-008	PARTES INTERESADAS
HSEQ	HSEQ-PR-009	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN
HSEQ	HSEQ-PR-010	PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

HSEQ	HSEQ-PR-011	PROCEDIMIENTO IPEVR
HSEQ	HSEQ-PR-012	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HSEQ	HSEQ-PR-013	REPORTE E INVESTIGACIÓN ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRABAJO
HSEQ	HSEQ-PR-014	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
HSEQ	HSEQ-PR-015	SALIDAS NO CONFORMES
GCOM	GCOM-PR-001	PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL
SHSEQ	SHSEQ-PR-001	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA
SHSEQ	SHSEQ-PR-002	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN NO FORMAL
SHSEQ	SHSEQ-PR-003	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO
SHSEQ	SHSEQ-PR-004	CURSOS DE FORMACIÓN AUDITORÍA
SI	SI-PR-001	PROCEDIMIENTO PUNTO DE ANCLAJE
TH	TH-PR-001	EXAMENES MÉDICOS LABORALES
TH	TH-PR-002	GESTIÓN DE CONTRATISTAS
TH	TH-PR-003	SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL
SAT	SAT-PR-001	GESTIÓN PQRSF
COM	COM-PR-001	GESTIÓN DE COMPRAS
COM	COM-PR-002	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
MI	MI-PR-001	INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

*Nota. El registro es realizado por los autores del presente trabajo*

La tabla anterior, demuestra cada uno de los documentos catalogados con su respectivo título, versión, fecha de realización, el proceso al que pertenece, estado, responsable, medio , protección o preservación, periodo de retención y recuperación; estos documentos se encuentran disponibles en por carpeta en el Anexo D.

### **10.3 DIFUSIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN A LAS PARTES INTERESADAS**

Dentro de la fase de planificación contemplada para el Sistema Integrado de Gestión de Naranjo Velandia Consultoría S.A.S. se planea de manera inicial realizar la socialización de los resultados entregados a la Gerencia de la empresa y al responsable del SIG.

De esta forma, se realiza una breve presentación de los resultados obtenidos y los documentos entregados. Esta presentación se soporta de manera oficial por un acta de entrega, donde

se realiza la descripción de los parámetros contemplados dentro de la fase de planificación de las normas NTC ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Dentro de las expectativas de la planificación del SIG de la empresa Naranjo Velandia

Consultoría S.A.S., se espera la implementación total del sistema y la divulgación con el personal y la totalidad de partes interesadas (Anexo E y F). Lo anterior, con el fin de garantizar la puesta en marcha del sistema, la trazabilidad de los registros que soportan su funcionamiento y la información suficiente para llevar a cabo su posterior evaluación.

## CONCLUSIONES

El diseño y la organización del Sistema Integrado de Naranjo Velandia Consultoría S.A.S. se estructura de acuerdo con los procesos de la empresa que son necesarios para el desarrollo de las actividades de capacitación, asesoría, consultoría y auditoría HSEQ y suministro de, instalación, inspección y fabricación de sistema de protección contra caídas en alturas.

Con el fin de realizar un análisis correcto de los procesos y las actividades de la organización, se realizó las metodologías básicas para la identificación y el análisis de la empresa, sus productos, sus servicios y los requerimientos necesarios para su adecuado funcionamiento.

Dentro del análisis completo y detallado de la empresa y sus procesos, se identificó de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, así como la identificación completa de las partes interesadas que interactúan de manera permanente y que influyen, ya sea de manera positiva o negativa, en el desarrollo de las actividades de la empresa.

El contexto detallado y completo de la organización, garantiza el diseño de estrategias y mecanismos eficientes y eficaces para la puesta en marcha de herramientas que permitan interactuar de manera permanente y velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Se hizo el diseño y el levantamiento de toda la información documentada requerida por los parámetros de las normas NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

Durante el levantamiento de la documentación requerida, se diseñan los parámetros y estrategias necesarias para el desarrollo óptimo de los procesos de la empresa y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se identifican los compromisos de la Gerencia con el bienestar y la seguridad de los trabajadores, la conservación y la preservación del medio ambiente, así como la garantía de los parámetros de calidad con que son prestados los servicios disponibles. Estos compromisos hacen parte de la política integral del SIG de la organización.

Se llevó a cabo la identificación completa de todos los aspectos ambientales y los impactos generados durante el desarrollo de las actividades y se establecen los controles pertinentes para mitigar y minimizar aquellas acciones negativas que se generan durante la ejecución de los servicios; además se efectúa la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos de todos los procesos de la empresa, con el fin de evaluar aquellos que tienen una probabilidad de ocurrencia mayor y que generan un nivel de impactos negativos en un nivel crítico, con el fin de implementar los controles de eliminación, sustitución, ingeniería, administrativos o personales que sean necesarios para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad de los trabajadores vinculados a la empresa.

También se hace la identificación de los riesgos y las oportunidades aplicables a cada uno de los procesos de la empresa y se realizó el diseño de mecanismos y estrategias capaces de potenciar aquellas oportunidades que incrementan el valor de la empresa y minimizar aquellos riesgos que influyen de manera positiva en la imagen de la organización y el desarrollo de sus actividades.

Fue necesario conocer todos los recursos necesarios para la puesta en marcha de las actividades de la empresa y la prestación de los servicios disponibles. Dentro de estos recursos se identifican aquellos que son necesarios a nivel humano y/o técnico, financiero y tecnológico y se diseñan herramientas capaces de registrar la trazabilidad completa de la gestión oportuna de los recursos y el desarrollo de todas las tareas asignadas en la fase de planificación del SIG.

Se lleva cabo mecanismos y herramientas capaces de medir el desarrollo de las operaciones y la implementación de los controles definidos para garantizar la ejecución establecida dentro de la fase de planificación y garantizar la intervención oportuna de todas aquellas condiciones que alteren el curso normal del alcance de los objetivos.

Con el fin de garantizar un proceso óptimo de seguimiento y medición se diseñan los indicadores y las herramientas de evaluación necesarias para la revisión detallada de los procesos de la empresa, con el fin de identificar las necesidades de intervención y levantamiento de medidas preventivas, correctivas y/o de mejora necesarias para optimizar los resultados.



La mejora de la organización se garantiza a través de los procesos de revisión, auditoría y seguimiento continuo diseñados. Se establece el sistema de control de acciones preventivas, correctivas y de mejora, capaz de garantizar el registro total de las acciones derivadas de los procesos de seguimiento.

La difusión de los resultados y la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la empresa se realizan a través de una presentación donde se comparten los documentos que son entregados como soporte del desarrollo de la aplicación de los parámetros de las normas NTC ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Esta socialización se realiza para la Gerencia de la empresa y la persona responsable del SIG.

De la implementación del sistema presentado se espera la ejecución de las estrategias planteadas y la socialización completa del diseño del SIG con el personal vinculado y las demás partes interesadas.

## RECOMENDACIONES

La documentación del sistema de gestión mejora el acceso al flujo documental basadas en normas establecidas, pues contar con este sistema es vital para cualquier organización, es por eso que sistematizar la documentación cada vez que exista una nueva norma o procedimiento en alguno de los procesos se vuelve un activo organizacional necesario y vital, además de ello la comunicación interna de la organización se vuelve más rápida y eficaz, por ello es recomendable seguir construyendo este sistema para obtener mejor información integrada y control en la gestión.

Alinear las políticas y objetivos de la organización, permiten obtener mejores resultados en cuanto al control y medición del mejoramiento continuo en la empresa, esto generará un menor esfuerzo en el mantenimiento del sistema, queriendo indicar que al reducir los documentos y unificarlos la rendición documental, la distribución y difusión resultarían más rápida y sencilla.

Naranjo Velandia es una organización que tiene prospectivas muy altas, por ende se requiere compromiso de todos los niveles incluyendo las tomas de decisiones que generen algún cambio que posiblemente influya en el sistema de gestión y que estas decisiones sean a favor del funcionamiento del sistemas, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de todo lo que compromete la organización; además de lo anterior fortalecer el principio de participación del personal, a través de capacitaciones enfocados en las integración de las normas el cuál permita el desarrollo de sistema de gestión.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arce, J., Méndez, A., & Eizabeth, V. (2017). Desarrollo de un sistema integrado de gestión para micro, pequeñas y medianas empresas a partir de la norma INTE 01-01-09:2013. Scielo, Octubre.
- Europea, N. (2005). UNE 66177. España: UNE. Una Norma Española. (2015). UNE 66177. España: Publicaciones de UNE.
- Eafit. (27 de 05 de 2021). *Normas ISO y su cobertura*. Obtenido de Escuelas de administración pública: <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/publicaciones/panorama-contable/actualidad/Documents/Boletin-1-NORMAS-ISO-Y-SU-COBERTURA.pdf>
- Gonzalez Vilorio, S. (2011). Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas. *Scielo*, 21.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Observatorio epacartegene*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- ICONTEC: ISO 9001. (2015). *NTC ISO 9001 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD*. Bogotá: Editado por ICONTEC.
- ISOTOOLS. (diciembre de 10 de 2019). *ISOTOOLS*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/sistemas-integrados/?from=mx>
- Leiva, V., Soler, V., & Perez, A. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la Norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana*. Valencia: Editorial 3 ciencias, Área de Innovación y Desarrollo.

Ministerio de Trabajo. (2017). *DECRETO 052 de 2017*. Bogotá: Publicaciones del Ministerio de Trabajo .

Ministerio del Trabajo. (2016). *DECRETO 0171 de 2016*. Bogotá: Publicaciones del Ministerio de Trabajo.

Ministerio del Trabajo. (2015). *DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO 1072 DEL SECTOR TRABAJO*. Bogotá: Publicaciones del Ministerio de Trabajo.

Muñoz Oyuela, L. (2020). *Análisis de las normas ISO 9001:2015, NTC 14001:2015, ISO 45001-2018, NTC-ISO-IEC*. Trabajo de grado, Bogotá. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2008&context=sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2008&context=sistemas_informacion_documentacion)

Ponce Talancón, H. (2007). LA MATRIZ FODA: ALTERNATIVA DE DIAGNÓSTICO. *Redalyc*, 19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Sirvent Asensi, S., Soler, V. G., & Pérez Bernabeu, E. (2017). LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE. *3C EMPRESA*, 9. Obtenido de <file:///C:/Users/aniit/Downloads/572-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222.pdf>

Torres Alvarado, I. D. (2019). I Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional. *Compendium*, 42. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542005/html/>